ARTHUR

MANUEL UTILISATEURS

TABLES DES MATIERES

Tables des matieres	0 -
Structure du logiciel	5 -
Navigation principale	5 -
Header line	5 -
Structure des informations	6 -
Tiers	8 -
Rechercher un tiers	8 -
Depuis l'écran liste "tiers"	8 -
Via la barre de recherche en haut de l'écran	8 -
Creer un tiers	9 -
Manuellement dans le logiciel	9 -
Via un import excel	11 -
Via l'api de création de leads	11 -
Gestion des doublons	11 -
Demandes d'offre	15 -
La fiche demande d'offre	15 -
Informations générales	15 -
Accordéons	15 -
Statuts de la demande d'offre	17 -
Créer une demande d'offre	18 -
Créer une remise de prix	19 -
Modifier une remise de prix	19 -
Creer/planifier une visite	20 -
Depuis la demande d'offre	20 -
Depuis la planification deviseur	21 -
Le réservoir	21 -
Le planning	22 -
La carte	22 -
La fiche d'appel	23 -
Via le chathot	- 24 -



	Annuler une visite	24 -
	Creer un devis	25 -
	Creer un devis a partir de rien	25 -
	Dupliquer un devis	26 -
	Ajouter un devis supplementaire	26 -
	Générer le pdf et envoyer le devis	26 -
	Particuliarités des devis photovoltaïques	28 -
	Indiquer un devis comme « signé »	28 -
Cł	nantiers	30 -
	Fiche chantier	30 -
	Partie haute	30 -
	Partie basse « accordéons »	30 -
	Les informations générales	31 -
	Les informations du chantier	31 -
	Les informations de la demande do'ffre	31 -
	Les informations du sav ou contrat de maintenance	31 -
	Créer un chantier	32 -
	Sans demande d'offre	32 -
	Sur base d'une demande d'offre	32 -
	Préparer un chantier	33 -
	Pré-planifier un chantier (date provisoire)	33 -
	Planifier un chantier	34 -
	Le réservoir	34 -
	Le planning	35 -
	La carte	35 -
Fa	cturation	36 -
	Les factures	36 -
	Factures libres – tiers	36 -
	Factures libres – chantiers	37 -
	Factures chantiers liées à un devis	37 -
	Termes de paiement	37 -



	Facturation depuis le chantier	38 -
	Edition des informations générales de la facture	38 -
	Modifier le tiers lié à la facture	39 -
	Edition des lignes de la facture	39 -
	Valider une facture	40 -
Les	notes de crédits	40 -
Les	paiements	40 -
(Connecter ses comptes bancaires	40 -
:	Synchroniser et réconcilier automatiquement les paiements	41 -
	Reconcilier manuellement un paiement	41 -
Les	rappels de paiement	42 -
Les	factures récurrentes	42 -
Γâch	es	43 -
Inf	ormations générales	43 -
Str	ucture d'une tâche	43 -
No	tifications liées aux tâches	44 -
Tâ	ches libres	44 -
Tâ	ches liées à une demande d'offre ou un chantier	44 -
-	Tâches normales	45 -
-	Tâches de type sav $ ightarrow$ avec intervention	45 -
,	Automatismes	46 -
Comi	nunications clients	47 -
Base	de donnees articles	48 -
Cre	er des articles	48 -
(Création manuelle	48 -
	Articles normaux	49 -
	Articles avec prix dégressifs	49 -
	Compositions	50 -
	Particularités des articles photovoltaïques	50 -
ı	mport excel	51 -
NA	attra à jour des articles	52 -



	Directement depuis la fiche article	- 52 -
	Via fichier excel	- 52 -
	Supprimer des articles	- 53 -
	Les familles d'articles	- 53 -
	Caractéristiques d'articles	- 54 -
	Les articles liés	- 54 -
S	tocks	- 55 -
	Les entrepôts	- 55 -
	Les types de gestion de stock	- 55 -
	Bons de commande	- 56 -
	Bons de commande sur base d'articles ou chez un forunisseur	- 56 -
	Bons de commande chantier (depuis un bon de production)	- 57 -
	Bons de commande interne (demande de transfert)	- 58 -
	Bons de réception	- 59 -
	Bons de sortie	- 60 -
	Bons de sortie chantier	- 60 -
	Bons de sortie libre	- 61 -
	Bons de sortie interne (transfert)	- 61 -
L	es ecrans listes	- 62 -
_	action des parametres du logiciel	62



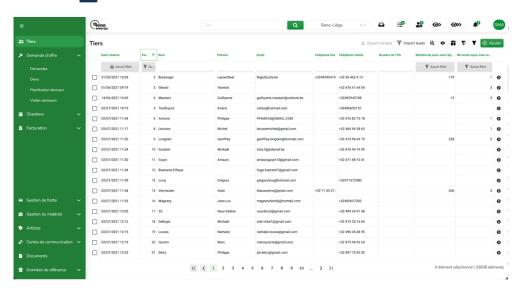
STRUCTURE DU LOGICIEL

L'objectif de ce chapitre est de fournir aux utilisateurs une vision générale du logiciel, de sa navigation ainsi que de la façon dont les informations sont structurées.

NAVIGATION PRINCIPALE

La navigation principale dans Arthur se fait via le menu latéral gauche. Ce menu est composé des différentes rubriques et sous rubriques que nous aborderons tout au long de ce manuel. En fonction des rôles qui vous sont attribués, vous aurez tout ou partie de ce menu.

Ce menu est par défaut « fermé » afin de l'ouvrir il suffit de passer votre suris dessus. Si vous souhaitez qu'il reste tout le temps en mode « ouvert » vous devez alors cliquer sur le *burger menu* en haut à gauche du menu.



La header line est composée des éléments suivants en partant de gauche à droite :

- Logo de l'entreprise
- Champ de recherche: ce champ de recherche permet de rechercher un client (tiers) sur base des informations suivantes: nom, prénom, téléphone, email, id¹
 - Tips: Effectuer des recherches d'au moins trois caractères pour le nom et prénom.
- Centre de production: le centre de production correspond à l'entité dans laquelle vous vous trouvez, en fonction de vos rôles vous pouvez avoir accès à un ou plusieurs. Nous approfondirions ce sujet dans une prochaine section.
- **Emails externes** : si vos emails sont liés à Arthur, vous y retrouverez l'intégralité des mails liés à votre boite mails
- **Mes tâches**: bouton permettant d'arriver dans les listes de vos tâches. Vos tâches sont les tâches pour lesquelles vous êtes nommés responsable. Le nombre inscrit indique le nombre de tâches ouvertes qui vous sont attribuées.

¹ L'id du client se retrouve dans une colonne de l'écran liste « Tiers » mais aussi dans l'url de votre navigateur (exemple : https://arthur.digiwall.be/persons/4 --> correspond au client dont l'id client est 4)



_

- Mes tâches déléguées: bouton permettant d'arriver dans les listes des tâches que vous avez créées. Vos tâches déléguées sont les tâches pour lesquelles vous avez nommés un autre utilisateur comme responsable. Le nombre inscrit indique le nombre de tâches ouvertes qui que vous avez attribuées.
- Raccourci vue 1 : lorsque vous êtes sur un écran si vous faites clic droit sur le raccourci vue et que vous sélectionnez « enregistrer » cette page deviendra un favori et il vous suffira de cliquer à nouveau sur ce bouton pour vous rendre sur cette page.
- Raccourci vue 2 : cfr « raccourci vue 1 ».
- Notifications: les notifications sont des alertes faites pour vous par le logiciel, il y a différents types de notifications: quelqu'un vous identifie dans un chat, vous avez une nouvelle tâche, une tâche que vous deviez réaliser a atteint sa date limite et n'a toujours pas été traitée, le statut d'une tâche que vous avez délégué évolue, un email que vous avez voulu envoyer n'a pas pu l'être pour diverses raisons. Le nombre inscrit indique le nombre de notifications non-lues.
- **Profil** : le bouton profil vous permet de changer la langue de l'interface (français, anglais, néerlandais, espagnol) et de vous déconnecter.

STRUCTURE DES INFORMATIONS

Dans Arthur, les informations sont structurées de la manière suivante. Une personne (tiers) n'existe qu'une fois dans le programme, elle est unique. Cette personne si c'est un prospect ou un client, peut avoir plusieurs demandes d'offres. Les demandes d'offres correspondent à une demande faite par le client à un instant T pour un ou plusieurs devis qui dépendent d'un ou plusieurs départements. **Tips :** si le client demande au même moment des travaux à 2 adresses ≠ → 2 demandes d'offre

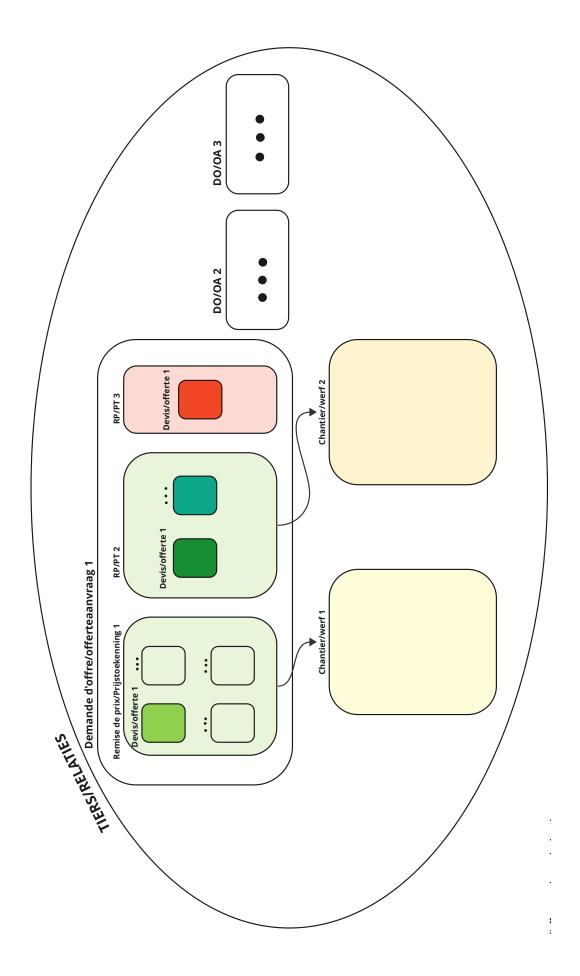
Une demande d'offre se compose d'une ou plusieurs remise de prix. En fait, il y a une remise de prix par département concerné par la demande du client. Dans cette remise de prix on peut retrouver de 1 à N devis en fonction du nombre de versions nécessaires ou des différents métiers demandés par le client. En effet, il est possible de faire un devis pour tous les métiers du département ou de réaliser un devis par métier, c'est au choix.

Pour créer un chantier il faut <u>qu'au moins un devis</u> présent dans la remise de prix soit signé. Il est donc tout à fait possible d'avoir plusieurs devis signés pour une même remise de prix (département) et dans ce cas ceux-ci feront tous partie du chantier qui sera créé.

En résumé :

- Une demande d'offre par moment où le client rentre en contact avec l'entreprise
- Une demande d'offre par adresse
- Une demande d'offre contient des remises de prix (une par département)
- Une remise de prix contient de 1 à N versions de devis
- Un chantier est créé si au moins un devis d'une remise de prix est signé → un chantier par remise de prix contenant au moins un devis signé





merlin

TIERS

Avant de créer un tiers, il est important de vérifier si ce dernier n'existe pas déjà dans Arthur afin d'éviter tout doublon. En effet, lorsque vous créez un tiers, s'il existe dans la base de données, Arthur vous demandera si c'est n'est pas un doublon mais pour cela vous devrez déjà avoir encodé toutes ces informations, il est donc préférable de vérifier au préalable son existence dans la base de données. Pour rechercher un tiers dans la base de données il y a deux méthodes.

RECHERCHER UN TIERS

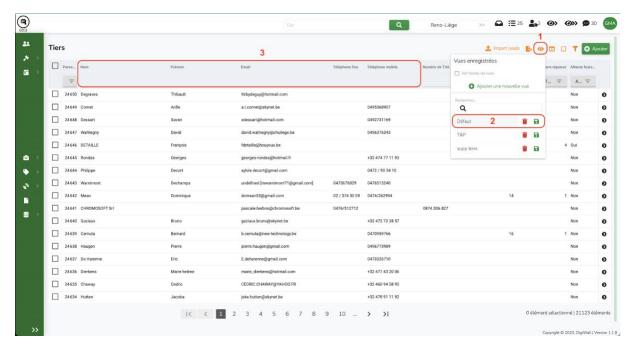
DEPUIS L'ÉCRAN LISTE "TIERS"

Pour aller dans l'écran liste "Tiers », cliquer sur le bouton tiers dans le menu de navigation de gauche. Si vous avez déjà les champs de recherche ouvert au-dessus des colonnes alors vous pouvez directement passer à l'étape 3.

Étape 1 : cliquer sur l'œil pour ouvrir le menu des vues

Étape 2 : cliquer sur la vue "Défaut"

Étape 3 : dans les champs de recherche des colonnes inscrivez les informations de votre tiers afin de voir s'il existe déjà dans la base de données.



VIA LA BARRE DE RECHERCHE EN HAUT DE L'ÉCRAN

L'autre méthode consiste à utiliser la barre de recherche présente en haut de l'écran. Dans cette barre de recherche vous pouvez rechercher :

- Nom
- Prénom
- Gsm/téléphone
- Email
- Id client

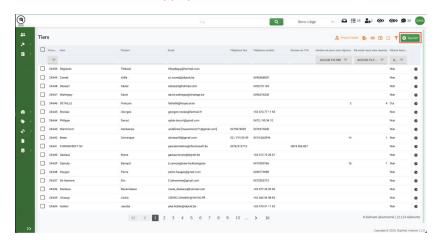




CREER UN TIERS

MANUELLEMENT DANS LE LOGICIEL

Étape 1 : Aller dans l'écran liste Tiers et appuyer sur le bouton "AJOUTER"



Étape 2: Dire si le tiers est un *prospects/clients, fournisseurs, personne light ou partenaire.*

Étape 3 : Dire si le tiers est *un particulier* ou *une entreprise*. Par défaut c'est un particulier. Il faut donc cocher la case "Est une entreprise" si ce n'est pas le cas.

Étape 4 : Compléter les informations principales du tiers :

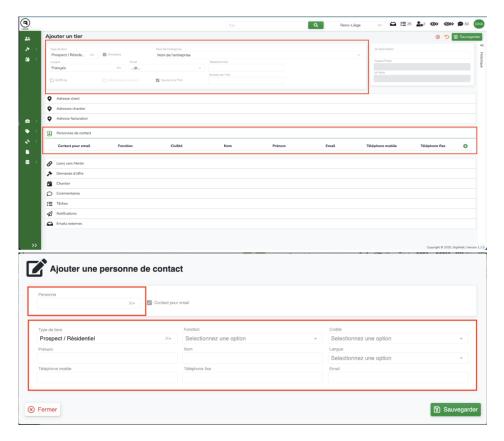
Particulier

- o Nom
- o Prénom
- Civilité
- Langue
- Téléphones/gsm: le premier indiqué est celui par défaut sur lequel les communications seront effectuées, si ce n'est pas le bon il suffit de cocher le radio button à côté du numéro que vous voulez désigner comme numéro principal. Le format à utiliser est le format international (exemple: +32492945747)
- o Emails : même principe que pour les numéros de téléphone/gsm
- Soumis à la tva ? Si oui, compléter le numéro

- Entreprise

- o Nom
- Langue
- Téléphones/gsm: le premier indiqué est celui par défaut sur lequel les communications seront effectuées, si ce n'est pas le bon il suffit de cocher le radio button à côté du numéro que vous voulez désigner comme numéro principal. Le format à utiliser est le format international (exemple: +32492945747)
- Emails : même principe que pour les numéros de téléphone/gsm
- Soumis à la tva ? Si oui, compléter le numéro
- Personnes de contact : vous pouvez ajouter des personnes de contact. Appuyer sur le bouton "+" dans l'accordéon "Personnes de contact". Ensuite deux possibilités :
 - La personne existe déjà dans Arthur et vous pouvez la rechercher dans le menu déroulant en haut à gauche
 - La personne n'existe pas dans Arthur et vous pouvez la créer en complétant les informations (comme si vous ajoutiez un nouveau tiers)

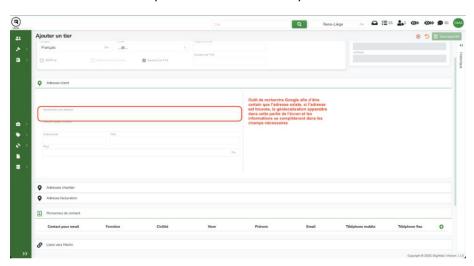




Étape 4 : Compléter les adresses du tiers.

Si Adresse client = adresse chantier = adresse de facturation alors complétez uniquement l'adresse client et puis sauvegarder. L'adresse sera alors copiée dans les deux autres adresses.

Utiliser la première ligne "rechercher une adresse". C'est l'outil de recherche Google qui permet d'être certain que l'adresse existe, si l'adresse est trouvée, la géolocalisation apparaîtra dans la partie droite de l'écran et les informations se compléteront dans les champs nécessaires.



Si en revanche les adresses sont différentes alors vous devez les compléter une par une.

Attention Si votre tiers à plusieurs demandes d'offres pour des adresses différentes alors vous devez encoder ses différentes adresses de chantier dans "Adresses chantier" via le bouton "+ Ajouter" Attention 2 Si vous modifiez l'adresse plus tard il faut modifier les trois adresses.



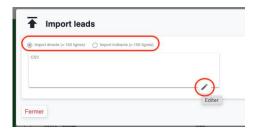
VIA UN IMPORT EXCEL

Pour les imports multiples de leads (par exemple des leads provenant d'un partenaire) vous pouvez utiliser l'import de leads via fichier Excel. L'import de lead permet de directement créer le tiers ainsi que sa demande d'offre liée.

Le bouton se trouve en haut à droite dans l'écran liste tiers. 🕇 Import leads

Le fichier a importé doit respecter le modèle suivant (les colonnes obligatoires sont indiquées en rouge). Vous pouvez cliquer sur le lien pour voir le modèle et le télécharger : Lien

Lorsque le fichier est rempli, il faut l'importer dans Arthur via le bouton comme indiqué ci-dessus. Il faut ensuite choisir si le fichier fait plus ou moins de 150 lignes. S'il fait moins l'import se fera directement, sinon il tournera en tâche de fond. Pour ajouter le fichier il faut cliquer sur le « bic ».



VIA L'API DE CRÉATION DE LEADS

Nous contacter.

GESTION DES DOUBLONS

La gestion des doublons est un processus qui va être modifié lors du premier trimestre de 2023 mais voici comment fonctionne le processus à l'heure actuelle.

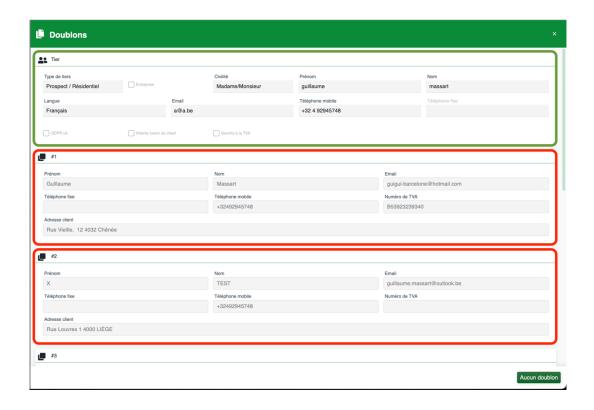
Le logiciel analyse les doublons sur base de trois critères différents :

- Nom + prénom
- Téléphone/gsm
- Email

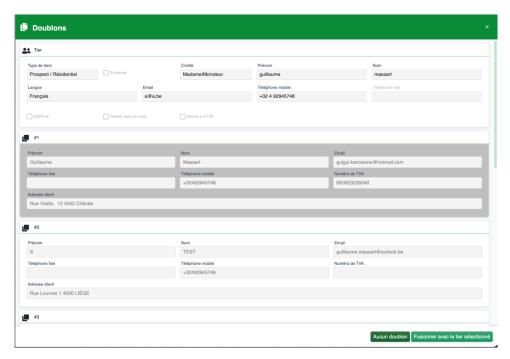
Lorsqu'un nouveau tiers est créé via import Excel, via l'API de création de lead, la première fois que vous vous rendez sur la fiche tiers ou demande d'offre de ce nouveau client, le logiciel analyse à cet instant s'il trouve un doublon existant dans Arthur. Ce processus est aussi le même lorsque l'on crée un nouveau tiers directement dans le logiciel. Si c'est le cas voici l'écran qui apparaitra.

Le logiciel mettra en avant le ou les éléments qui identifie comme de potentiel doublons :





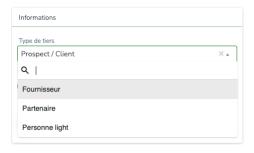
En vert on retrouve notre nouveau tiers et en rouge les tiers potentiels mis en avant par le logiciel. Si aucun des tiers mis en avant par le logiciel n'est un doublon, dans ce cas on peut cliquer sur aucun doublon. Si par contre il s'avère que notre nouveau tiers est le doublon d'un des tiers ci-dessous, il suffit de cliquer sur la fiche du tiers avec laquelle on veut fusionner notre nouveau tiers et ensuite cliquer sur « fusionner ».





LES DIFFÉRENTS TYPES DE TIERS

Dans Arthur, on retrouve 4 types de tiers différents. Chaque type de tiers a des particularités dans le programme.



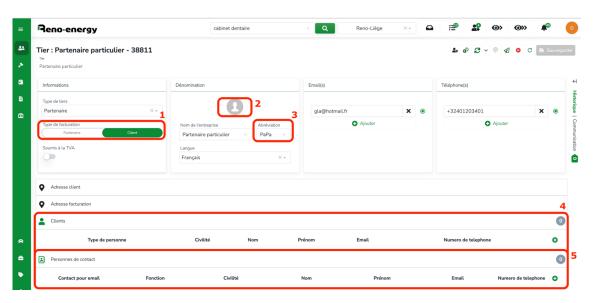
PROSPECT/CLIENT

Le client/prospect est le type de tiers de base dans Arthur. En effet, c'est le tiers pour lequel les projets peuvent être créés.

FOURNISSEUR

Le type de tiers fournisseur doit être utilisé uniquement pour les personnes qui sont des fournisseurs de l'entreprise et donc vers lesquelles on va passer des commandes. Actuellement si vous avez un fournisseur qui est aussi client il faut le créer deux fois dans le logiciel, une fois comme fournisseur et une fois comme client car il ne sera pas possible de créer des projets et des factures de vente sur une fournisseur (limitation due au logiciel comptable).

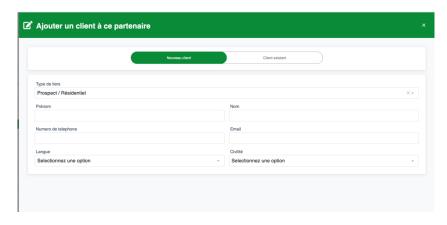
PARTENAIRE



Les partenaires sont des types de tiers auxquels on peut lier des « Prospects/clients » et des « Personnes light ». Ils doivent être ajoutés depuis l'accordéon « Clients ». Lorsqu'on appuie sur ajouter un tiers on a deux possibilités (4) :

- Créer un nouveau tiers
- Ajouter un tiers existant





La première chose à déterminer est le type de facturation. Soit la facturation est partenaire soit elle est client.

<u>Si la facturation est partenaire</u> alors toutes les factures ou devis sont par défauts envoyés à l'adresse mail principale indiquée sur le partenaire ou à la personne de contact du partenaire qui est noté comme contact pour email.

Si la facturation est client alors toutes les factures ou devis sont par défauts envoyés :

- A l'adresse principale de la personne de contact indiquée sur le chantier comme « contact facturation »
- Ou à l'adresse principale de la personne de contact indiquée comme contact pour email sur la fiche tiers du client
- Ou à l'adresse principale indiquée sur la fiche client

Ensuite, on peut ajouter une image sur le partenaire en cliquant sur l'image grise (2). Cette image sera par la suite présente sur la fiche demande d'offre et chantier du client lié à un partenaire. Il sera possible de naviguer vers la fiche partenaire en cliquant sur cette icône.

Une abréviation doit être définie, c'est elle qui apparaitra si aucune image n'est indiquée (3).

Comme pour les autres tiers, le partenaire peut avoir des personnes de contact qui peuvent ensuite être ajoutées sur les demandes d'offres et les chantiers d'un client lié à ce partenaire.

PERSONNE LIGHT

Les personnes light sont similaires aux « Prospects/Clients » mais ne peuvent être créés que depuis un partenaire. En effet, une personne light est un client standard mais pour lequel on peut ne compléter qu'une partie des informations.

Les informations obligatoires sont :

- Nom
- Adresse

Ce type de tiers est utilisé pour des projets liés à des partenaires pour lequel on ne dispose pas encore des informations du client final.



DEMANDES D'OFFRE

LA FICHE DEMANDE D'OFFRE

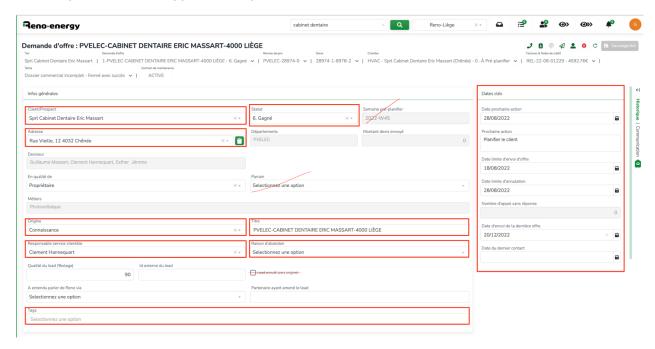
La fiche demande d'offre rassemble toutes les informations principales liées à la demande du prospect/client. Elle se structure en deux parties principales :

- La partie haute : informations générales de la demande telles que : nom du client, adresse chantier, tags, statut, etc.
- La partie basse : accordéons par thème reprenant un ensemble d'informations variées telles que : les remises de prix, les tâches, les visites, les communications avec le client, les photos ou encore les fichiers

INFORMATIONS GÉNÉRALES

La partie haute de la fiche tiers centralise différents types d'informations :

- Client : le client qui a fait la demande
- Adresse du chantier : adresse à laquelle les travaux sont souhaités
- Statut : voir la liste des statuts après la rubrique accordéons
- Origine : d'où provient le lead/client
- Responsable du service client
- Titre de la demande d'offre : auto-généré mais peut être modifié
- Raison d'abandon (si la demande est « annulée » il faut donner une raison d'abandon)
- Tags
- Dates clés: dans cette rubrique on retrouve différentes dates telle que la date de prochaine action (prochaine chose à faire sur cette demande d'offre) ou la date de dernier appel ainsi que le nombre d'appels sans réponse.



ACCORDÉONS

Description: champ texte libre dans lequel on peut indiquer des informations. On retrouve la description et la description venant de l'origine (celle-ci est fournie par la personne qui amène le lead).

Remises de prix : expliqué dans le chapitre suivant



Checklists deviseurs : Dans cet accordéon on retrouve l'ensemble des check-lists liées à la demande d'offre ; celles liées aux métiers pour le service client et les deviseurs mais aussi l'enquête de satisfaction client.

Personnes de contact (si tiers = entreprise): Si des personnes de contact ont été créées sur la fiche tiers, elles peuvent ici être liées à cette demande d'offre en particulier. Pour se faire il suffit de les ajouter via le bouton +. Si une personne de contact est mise sur la demande d'offre alors par défaut c'est vers elle que les emails et sms de la demande d'offre (confirmation visite, rappel visite, devis, relance, etc.) seront envoyés. Le fait de cocher propriétaire n'aura un impact que si la demande devient un chantier.

Visites deviseurs : Comme expliqué après, c'est ici qu'on voit toutes les visites liées à la demande d'offre (commerciales ou techniques). On peut en créer, supprimer ou modifier depuis cet endroit.

Tâches: Toutes les tâches liées à la demande d'offre se trouvent ici. On peut en créer et les attribuer aux responsables mais on y retrouve aussi les tâches automatiques ou les tâches créer dans l'outil de planification ou via la version mobile utilisée par les commerciaux.

Info: Les tâches seront expliquées dans un chapitre complet du manuel utilisateur.

Commentaires: Tous les commentaires de la demande d'offre se retrouvent ici.

Fichiers clients: Cet accordéon reprend l'intégralité des fichiers clients de la demande d'offre. Les pièces jointes des emails entre l'entreprise et le client, les devis au format PDF mais aussi des fichiers ajoutés directement depuis l'accordéon soit en utilisant le bouton « ajouter un fichier » soit via drag & drop ou encore ceux ajoutés via l'application mobile.

Tips: il est important de spécifier le type de fichier afin d'ajouter des informations à ce dernier

Photos : Cet accordéon reprend l'intégralité des photos de la demande d'offre. Les photos des emails entre l'entreprise et le client, les photos ajoutées directement depuis l'accordéon soit en utilisant le bouton « ajouter» soit via drag & drop mais également les photos prises par le deviseur ou le technicien.

Communications clients: Cet onglet centralise l'ensemble des communications faites entre l'entreprise et le client pour cette demande d'offre. Toutes les communications faites depuis Arthur se retrouve dans cet accordéon: mails automatiques, mails manuels, sms automatiques et (si la configuration est faite) les appels passés depuis les téléphones reliés au système de l'entreprise. Le toggle « tout », s'il est activé, permet de voir l'intégralité des communications entre l'entreprise et le client mais celles qui ne sont pas liées à cette demande d'offre. La synchronisation des emails externes se fait toutes les deux heures.

Tips : pour que les mails entre l'entreprise et le client se lient automatiquement, il faut que le client communique avec le mail mentionné dans sa fiche tiers.

Tips 2 : une modification aura bientôt lieu afin de pouvoir encoder plusieurs adresses mails et plusieurs téléphones pour chaque tiers.





STATUTS DE LA DEMANDE D'OFFRE

Les statuts de la demande d'offre ne sont pas modifiables manuellement (sauf pour certains types de profil), ce sont les actions que vous allez faire durant cette demande d'offre qui vont les faire évoluer. Il est essentiel que le statut de la demande d'offre soit correct, n'oubliez donc pas de faire les actions nécessaires pour qu'il le soit. Les statuts sont les suivants :

- (1.) Ouvert
- (2.) A planifier
- (3.) Visite prévue
- (4.) Visite terminée
- (5.) Offre envoyée
- (6.) Gagné
- Perdu
- Annulé
- Partiellement gagné
- Partiellement perdu

Ouvert \rightarrow A planifier: Il faut qu'une visite au moins soit en statut à planifier (quand on met un métier dans une remise de prix cela ouvre automatiquement une visite « A planifier »)

A planifier → Visite prévue : Il y a au moins une visite avec une date de planification et un deviseur attitré

Visite prévue → Visite terminée : Dans la clôture de la visite sur la version mobile indiquer que la visite est terminée ou via Arthur Web en cliquant sur « La visite a eu lieu » dans la fiche visite

Visite terminée → Offre envoyée : Il faut qu'au moins un devis et donc une remise de prix soit en statut envoyé

Offre envoyée -> Gagné : Il faut que la remise de prix soit en statut « Gagné »

Offre envoyée \rightarrow Annulé : Impossible, une remise de prix ne peut être annulée qu'avant qu'un devis ne soit envoyé

Offre envoyée \rightarrow Perdu : Il faut que la remise de prix soit passée en « Perdu » via le bouton présent dans la fiche de la remise de prix concernée et ne pas oublier de mettre la raison.

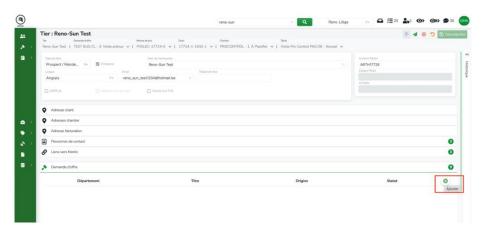
Les statuts « Partiellement envoyé » et « Partiellement gagné » sont soumis à des règles de multimétiers que j'aborderai dans une V2 du manuel d'utilisation d'Arthur.

Attention : un problème que l'on rencontre souvent lors des devis à distance est le fait de ne pas supprimer la visite à planifier. Dans ce cas, même si le devis est « envoyé » alors la demande d'offre reste « 1. A planifier ». Il faut donc supprimer la visite afin que la statut soit correct.



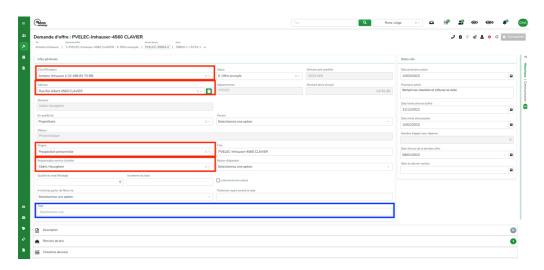
CRÉER UNE DEMANDE D'OFFRE

Une fois que le tiers est créé, il faut maintenant créer la demande d'offre afin de préciser les raisons pour lesquelles ce prospect est rentré en contact avec l'entreprise. Pour créer une demande d'offre, il faut appuyer sur le bouton «+» dans l'accordéon «Demandes d'offre». Tips : si le tiers est créer par un import Excel ou via un formulaire sur le site web alors la demande d'offre est automatiquement créée en même temps que le tiers



Dans le demande d'offre, vous devez d'abord remplir certaines informations afin de pouvoir voir l'ensemble de la fiche et de compléter le ou les métiers concernés par cette demande d'offre :

- **Le client** : il est pré-complété avec le nom du tiers
- L'adresse chantier: première adresse de chantier présente dans la fiche du tiers, si c'est une autre que celle-là, vous pouvez la sélectionner via le menu déroulant (si vous ne trouvez pas l'adresse que vous voulez encoder, il faut retourner dans les adresses chantier de la fiche tiers et l'encoder)
- **L'origine** : sélectionner la bonne origine dans le menu déroulant
- Le responsable service-clientèle: par défaut, c'est votre nom qui est indiqué comme responsable service clientèle et dans ce cas, le service clientèle ne verra pas la demande d'offre dans sa liste de visites à planifier et ne la planifiera donc pas. Si vous voulez que le service clientèle contacte le client et fixe avec lui le rendez-vous, alors indiquez comme nom une personne du service client.
- **Tags**: non obligatoire, mais cette information permet d'apporter des informations supplémentaires pour catégoriser la demande d'offre



Une fois que ces information sont complétées, vous pouvez sauvegarder la demande d'offre et de nouveaux champs et accordéons vont apparaître.



CRÉER UNE REMISE DE PRIX

Dans l'accordéon « Remises de prix », appuyez sur la croix de gauche « Ajout rapide », une ligne va apparaître et vous devez sélectionner dans le menu déroulant le département et le ou les métier(s). Si cette demande d'offre concerne plusieurs départements de l'entreprise, alors répétez cette opération plusieurs fois pour indiquer tous les départements et métiers concernés.

Tips 1: Si vous n'indiquez pas tous les départements concernés, toutes les remises de prix ne seront pas créées et vous ne pourrez donc pas faire tous vos devis.

Tips 2: Si vous n'indiquez pas tous les départements concernés, alors les personnes en charge de la planification ne les verront pas et planifieront peut être la visite à un commercial qui ne sait pas deviser tous les métiers souhaités.

Tips 3: Si vous n'indiquez pas le(s) métier(s) alors les checklists ne sont pas disponibles.



Une fois que les départements ont été encodés, il faut sauvegarder. C'est à ce moment que le titre de la demande d'offre va s'auto-générer : département – nom tiers – code postal – ville

Ce titre peut être modifié manuellement par la suite si vous ne le trouvez pas assez parlant et voulez y ajouter plus de précisions.

MODIFIER UNE REMISE DE PRIX

Si par la suite vous voulez ajouter un département supplémentaire vous devez refaire la procédure expliquée ci-dessus.

Si par contre vous souhaitez rajouter un métier dans une remise de prix existante, vous devez alors là aller dans la remise de prix. Pour y aller, deux méthodes :

- Cliquer sur la ligne de la remise de prix souhaitées dans l'accordéon « remises de prix » de la demande d'offre



- Cliquer sur la remise de prix à laquelle on veut accéder via la navigation du tiers



Ensuite, il vous suffit simplement d'ajouter de nouveaux métiers dans la ligne « métiers » de la remise de prix.



CREER/PLANIFIER UNE VISITE

Après qu'au moins une remise soit créée (un département et un métier minimum), une visite se crée par défaut dans l'accordéon « Visites deviseurs ». Il existe deux méthodes pour attribuer cette visite à un deviseur à un jour et une heure précise et en informer le client.

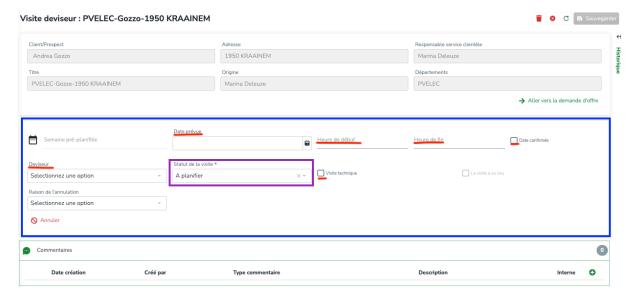


Tips: si c'est un devis à distance (et donc sans visite), il faut supprimer cette visite via la poubelle.

DEPUIS LA DEMANDE D'OFFRE

Depuis l'accordéon « Visites deviseurs » de la demande d'offre, on peut cliquer sur la visite « A planifier » pour que les détails de la visite s'ouvrent. Dans cette fiche, vous retrouvez au-dessus, un résumé des informations de la demande d'offre. Dans la zone visite, il faut compléter différentes informations :

- La date prévue en cliquant sur le petit calendrier
- L'heure de début de la visite
- L'heure de fin de la visite (il y a une durée par défaut qui est déterminée dans les paramètres)
- Le nom du deviseur concerné par cette visite
- S'il agit d'une visite technique il faut cocher la case à coté de « Visite technique »
- Important Si on veut confirmer la visite au client il faut cocher la case à coté de « Date confirmée », dans ce cas le client recevra directement un mail de confirmation ainsi qu'une seconde confirmation par sms 48 heures avant la visite.



Les différents statuts possible pour une visite sont les suivants :

- A planifier : aucune date et aucun deviseur prévu
- Planifié : date, heure et deviseur prévus
- Sur tablette: la visite a été chargée sur l'application du deviseur
- Fermé: le deviseur a clôturé la visite sur son application
- Annulé

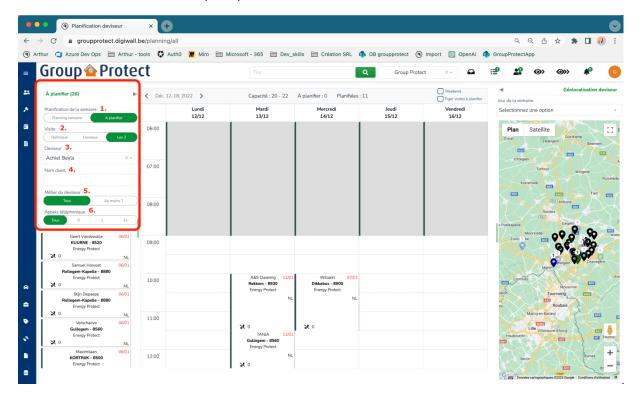


Attention: Lorsque vous avez sauvegardé vérifier que le statut de la visite est bien en « Planifié » car si ce n'est pas le cas alors elle ne sera pas visible depuis l'application mobile.



DEPUIS LA PLANIFICATION DEVISEUR

Si vous faites partie du service client, votre outil de travail principal sera la planification deviseurs. Pour y accéder, il faut aller dans la navigation générale à gauche, cliquer sur le menu déroulant « demandes d'offre » et ensuite sur la rubrique « planification deviseurs ».



La planification deviseur est composée de trois éléments principaux :

- Le réservoir : reprend toutes les visites « A planifier »
- L'agenda : montre les rendez-vous de la semaine lorsqu'un deviseur est sélectionné
- La carte: indique la géolocalisation d'un point présent dans le réservoir lorsque l'on clique dessus, indique aussi lorsqu'un deviseur est sélectionné l'ensemble des visites de la semaine déjà planifiées ainsi que celles que l'on peut lui planifier en se basant sur ses codes postaux et ses départements.

LE RÉSERVOIR

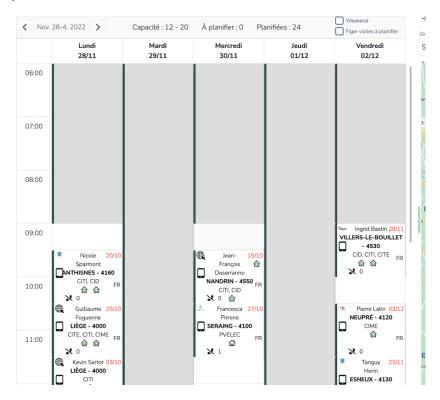
Dans le réservoir, différents actions sont possibles afin de filtrer l'ensemble des visites :

- (1.) Soit on affiche les visites « A planifier » soit « le planning de la semaine » (ne peut être fait que si un deviseur est sélectionné, sinon cela n'a pas de sens).
- (2.) Soit on veut voir toutes les visites dans le réservoir soit uniquement les visites commerciales ou bien les visites techniques.
- (3.) **Deviseur**: permet de sélectionner le planning d'un deviseur, permet aussi lorsque l'on clique sur une visite dans le réservoir de voir quel deviseur correspond aux métiers et au code postal de la visite.
- (4.) Permet de filtrer dans le réservoir pour trouver la visite à planifier d'un client.
- (5.) **Métier du deviseur** : si tous alors il faut que le deviseur ait tous les métiers de la visite pour pouvoir être sélectionné sinon un seul des métiers suffit pour le sélectionner.
- (6.) Appels téléphoniques : Permet de filtrer sur le nombres d'appels sans réponse déjà passé au client



LE PLANNING

Lorsqu'un deviseur est sélectionné, cela permet de voir son agenda de la semaine. On peut naviguer d'une semaine à l'autre via le bouton date en haut à gauche du planning. Le bouton « weekend » en haut à droite du planning permet d'afficher le samedi et le dimanche. L'autre bouton n'est plus à utiliser et va disparaître.



Lorsque l'on clique une fois sur une visite, celle-ci apparait dans la géolocalisation à droite. Le bouton téléphone sur la carte permet d'accéder directement à la fiche d'appel.

Si on double clique sur la visite dans le planning, alors on ouvre la fiche de visite.

Sur la fiche de visite on retrouve différentes informations : Nom + prénom du client, nombre d'appels sans réponse, départements, localité, langue et date limite d'envoi de l'offre (s'il y en a une).

LA CARTE

Sur la carte, vous retrouvez :

- Les visites «A planifier » présentes dans le réservoir si un deviseur est sélectionné
- Les visites de la semaine prévue pour ce deviseur

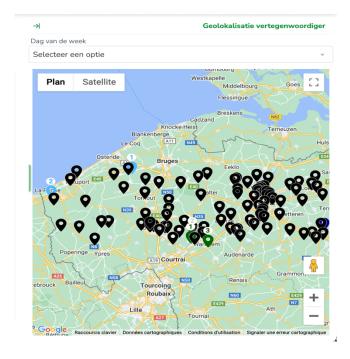
Pour les visites prévues, chaque jour correspond à une couleur comme expliqué dans le menu déroulant « jour de la semaine » situé juste au-dessus de la géolocalisation. Ce menu vous permet également de filtrer afin de ne voir sur la carte que les visites prévues pour un jour en particulier.

Lorsqu'une visite planifiée apparait en couleur « claire » cela veut dire qu'il n'est pas possible au vu des visites déjà planifiées et des heures de travail du deviseur de lui planifier une visite avant ou après cette dernière.

Lorsque vous cliquez sur une visite planifiée dans la carte celle-ci apparait en surbrillance dans le planning.

Si dans le réservoir vous êtes en mode « A planifier » et que les visites potentielles qui pourraient être attribuées au deviseur apparaissent dans la carte, si vous cliquez sur une visite celle-ci apparaitra en surbrillance dans le réservoir et inversement.

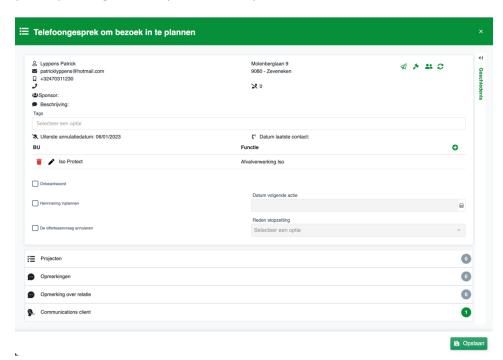




LA FICHE D'APPEL

Une fois que vous avez sélectionné une visite dans le réservoir ou dans le planning (ou la géolocalisation même impact), vous pouvez ouvrir sa fiche d'appel :

- Depuis le réservoir il faut faire un double clic sur la visite
- Depuis le planning il faut cliquer sur le téléphone



La fiche d'appel sert lorsqu'une personne du service client téléphone à un prospect. Voici ce qu'elle permet de faire et comment elle se compose :

- En haut à gauche : informations du client, les tags (que l'on peut ajouter d'ici), la date d'annulation maximum et la date de dernier contact
- En haut à droite : raccourcis vers : envoyer un mail, la demande d'offre, la fiche tiers 🦪 🥕 ≗
- Au centre : département et métier





- Via le bouton + possibilité de rajouter un département
- Via le crayon sur la ligne, possibilité de rajouter ou supprimer un métier



- O Via la poubelle, suppression d'un département
- Les trois lignes permettent d'ouvrir la checklist avec les questions à poser lors de l'appel



- « Pas de réponse » : permet d'indiquer que l'on a appelé le client sans réponse, cela va donc passer le nombre de contact à 1 et mettre une date de dernier contact
- o « Planifier rappel » : permet d'indiquer une date dans le futur pour rappeler le client
- « Annuler la demande » : permet d'annuler la demande d'offre, dans ce cas il faut donner la raison d'abandon

Les accordéons en dessous sont les mêmes que ceux présents dans la demande d'offre et montre respectivement : les tâches, commentaires et les communications clients.

La fiche d'appel est aussi accessible depuis la bouton téléphone situé en haut à droite de la demande d'offre.

Demande d'offre : Energy Protect, Aqua Protect, Iso Protect-TEST-4000 LIÈGE



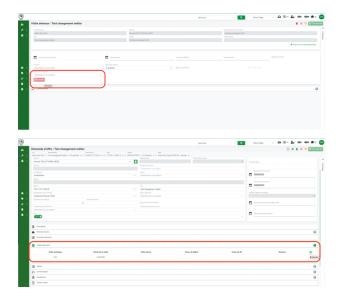
VIA LE CHATBOT

Explications à venir.

ANNULER UNE VISITE

Attention Pour annuler une visite et en re-programmer une nouvelle, il ne faut pas de modifier la date de la visite actuellement prévue ni supprimer cette visite. Il faut :

- Aller dans la visite via l'accordéon « Visites deviseurs » de la demande d'offre.
- Appuyer sur annuler le bouton « ANNULER »
- Donner la raison de l'annulation via le menu déroulant
- Recréer une nouvelle visite via le bouton vert + en haut à droite de l'accordéon « Visites deviseurs » de la demande d'offre.
- Suivre les étapes de la création d'une visite deviseur





CREER UN DEVIS

Pour créer un devis, vous devez cliquer sur la remise de prix (et donc le bon département) dans l'accordéon « Remises de prix » de la demande d'offre.

Ensuite, soit vous créez un devis à partir de rien (+) soit vous créez un devis à partir d'un devis existant que vous dupliquez (loupe).





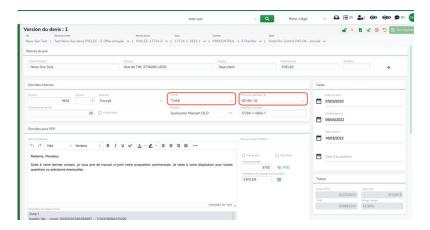
CREER UN DEVIS A PARTIR DE RIEN

Appuyer sur le bouton de droite dans l'accordéon devis.



Dans le devis, avant de compléter les lignes, vous devez indiquer :

- La TVA
- Les conditions de paiement si elles ne sont pas déjà mentionnées



Vous pouvez ajouter 4 types de lignes dans un devis :

- Des « Chapitres » : texte en gras sans prix et sans quantité
- Des « Commentaires » : texte en italique sans prix et sans quantité
- Des « Articles » : articles manuels uniquement si n'existe pas en DB
- Des « Articles DB » : articles présents dans la base de données

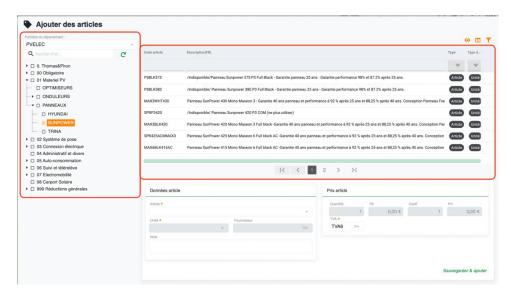
Pour les articles DB, 2 moyens de les ajouter via le bouton ou via le bouton qui permet d'ajouter des articles en utilisant l'arborescence créée par le département.

Dans le cas de l'ajout rapide, vous pouvez trouver via le nom ou le code article. Il est recommandé d'utiliser le @ entre deux termes recherchés pour optimiser la recherche. En effet, l'@ agit comme un « Et » et indique donc au programme qu'il doit rechercher la première partie + la deuxième partie.

Exemple: je recherche un panneau Sunpower P3 380. Je tape sunpower@P3@380 pour optimiser ma recherche

Dans le cas de l'ajout multiple, je peux utiliser l'arborescence présente sur le côté pour me repérer parmi les articles de la DB. Lorsque je suis sur la famille souhaitée, je coche la case et n'apparaitront dans la fenêtre en haut que les articles faisant partie de cette famille.



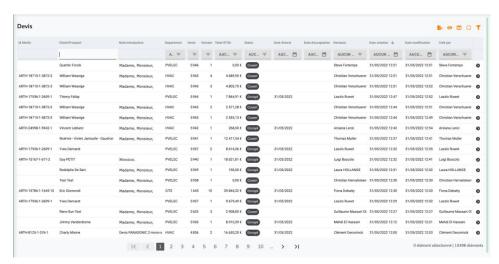


Si je veux supprimer le filtre et revoir tous les articles j'utilise alors la roulette verte présente au-dessus des familles dans la partie gauche de l'écran

G

DUPLIQUER UN DEVIS

Appuyer sur le bouton de droite dans l'accordéon devis. Vous allez ensuite vous retrouvez dans la liste de tous les devis et vous devez cliquer sur le devis que vous souhaitez dupliquer.



Si par contre vous voulez simplement dupliquer un devis déjà présent dans la remise de prix, il vous suffit d'appuyer sur ce bouton.



AJOUTER UN DEVIS SUPPLEMENTAIRE

Il est possible d'ajouter un devis supplémentaire au devis initial avant le démarrage du chantier dans Arthur. Il vous suffit d'aller dans la même remise de prix que le devis initial et « d'ajouter une nouvelle version du devis ». Lorsque celle-ci sera signée, elle sera ajoutée au chantier créé sur base du devis initial.

GÉNÉRER LE PDF ET ENVOYER LE DEVIS

Une fois que votre devis est terminé, vous pouvez générer le PDF et envoyer le devis. Si vous voulez juste générer le pdf vous pouvez appuyer sur le bouton avec le document PDF (ce processus peut prendre quelques secondes. Si vous voulez directement envoyer l'email, vous pouvez appuyer sur

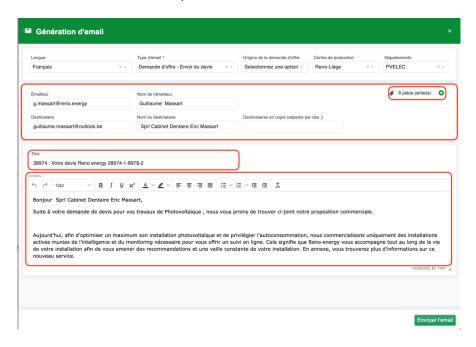




« l'avion », dans ce cas, si le PDF est déjà générer un message s'affichera afin de savoir si vous voulez de nouveau le générer.

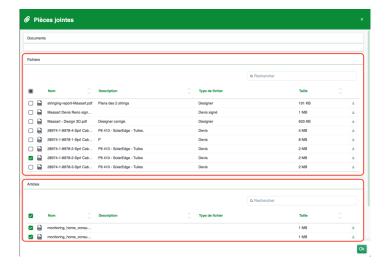
Le slide pannel d'envoi du mail se compose de différentes informations :

- Au-dessus : informations liés au contexte du mail (langue par défaut = langue du tiers)
- Au milieu : informations liées à l'émetteur (vous) et au destinataire + nombre de pièces jointes
- En dessous : titre de l'email + corps du mail. Ces éléments sont modifiables.



Pour les pièces jointes, si vous cliquez sur le + un nouveau slide pannel s'ouvre, il est composé de deux parties :

- Les fichiers de la demande d'offre : par défaut seul la version PDF du devis est sélectionnée mais vous pouvez ajouter d'autres fichiers
- Les fiches techniques : les fiches techniques liées aux articles présents dans le devis sont automatiquement ajoutées et sélectionnés

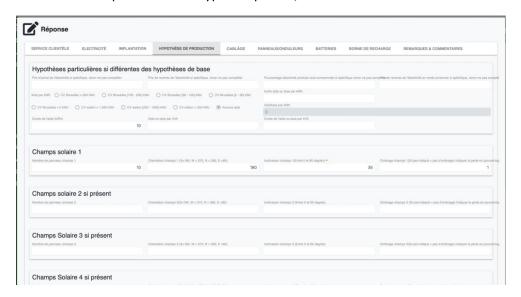




PARTICULIARITÉS DES DEVIS PHOTOVOLTAÏQUES

Lorsque vous réalisez un devis photovoltaïque, vous devez réaliser deux tâches supplémentaires :

- Compléter la checklist : dans la section « Hypothèses de production » vous devez venir indiquer le nombre de panneaux, l'inclinaison (entre 0 et 90°), l'orientation (S = 180, W = 270, N = 360, E = 90), et le pourcentage d'ombragement. Attention Si vous avez plusieurs champs photovoltaïques alors il faut les compléter dans cette checklist. La checklist vous permet aussi d'indiquer différents types de primes/subsides ou taxes.



 Une fois que la checklist est complétée, vous devez appuyer sur le bouton vert pour que les calculs de production et de rentabilité se fassent et soient visibles dans le PDF du devis.



Tips 1: Si vous n'avez pas la section « Hypothèses de production » alors vous n'avez pas la bonne version de la checklist. Vous devez alors vous rendre dans l'accordéon « Checklists deviseur » de la demande d'offre et utiliser la roulette rouge située à droite de la ligne PVELEC afin de réinitialiser la checklist.



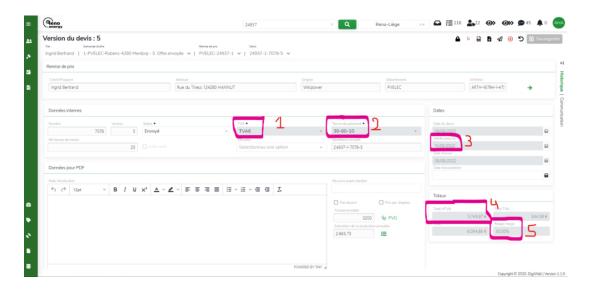
Tips 2 : Les paramètres photovoltaïques n'apparaissent que si c'est le département PVELEC et le métier Photovoltaïque qui sont sélectionnés pour la remise de prix.

INDIQUER UN DEVIS COMME « SIGNÉ »

Pour indiquer un devis comme « signé », il faut ouvrir ce devis. Une fois que le devis est ouvert, il faut vérifier :

- TVA
- **Termes de paiement** (qui conditionnera l'envoi des factures)
- Date de validité
- Montant du devis : vérifier que le devis qu'on met comme signé correspond bien au PDF signé par le client
- Marge: vérifier que la marge du devis soit bien dans les marges acceptées par l'entreprise





Une fois ces informations vérifiées, il saut appuyer sur le bouton Signer et sélectionner la date de signature du devis (par défaut la date du jour).

Lorsque le devis est mis comme « signé », si c'est le premier de la demande d'offre, alors le chantier peut être créé. On peut le voir au fait que dans la remise de prix, le bouton cône devient actif.



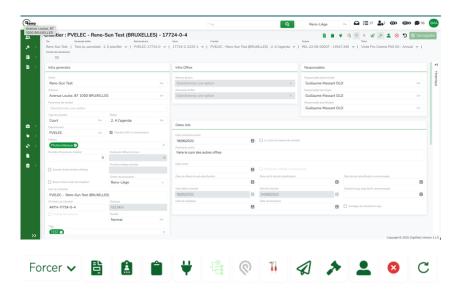


CHANTIERS

FICHE CHANTIER

PARTIE HAUTE

Dans la <u>partie principale</u> on retrouve différents types d'informations sur le chantier (comme on retrouvait dans la fiche demande d'offre) : nom du client, adresse, département, métier, responsables, dates clés, ...



Les boutons d'actions situés en haut à droite de l'écran permettant de gauche à droite de faire les actions suivante :

- Forcer: Indiquer que le schéma unifilaire est fait (passer le bouton de rouge à vert) s'il est fait et que les ouvriers ne l'ont pas fait depuis la version mobile
- **Facturation**: voir un récapitulatif des différentes facturations faites et à faire du chantier et forcer leur génération si nécessaire
- Satisfaction client : générer l'url du formulaire de satisfaction client en ligne
- GRD : générer le dossier à destination du gestionnaire de réseau (Photovoltaïque)
- Schéma unifilaire : générer le schéma unifilaire de l'installation (Photovoltaïque)
- Lien Podio (spécificité Reno.energy)
- **Lien Merlin** (spécificité Reno.energy)
- Notifications : envoyer un email
- **Demande d'offre :** naviguer vers la demande d'offre à l'origine du chantier
- Tiers : naviguer vers le tiers lié à ce chantier

PARTIE BASSE « ACCORDÉONS »

Le menu accordéon se divise ici en quatre sections principales (trois si le chantier n'est pas lié à une demande d'offre) :

- Les informations générales
- Les informations spécifiques au chantier
- Les informations de la demande d'offre
- Les informations des SAV et contrats de maintenance





LES INFORMATIONS GÉNÉRALES

On y retrouve des informations similaires à celles que l'on pouvait retrouver dans la fiche de demande d'offre, mais ici celles-ci sont spécifiques au chantier: les photos du chantier, les fichiers, les communications avec le client, les commentaires, les tâches ou encore les descriptions. En plus de ces rubriques, on retrouve:

- Les devis supplémentaires : devis ajoutés en complément du devis initial ou à la place de ce dernier (même principe que pour le devis expliqué dans la partie demande d'offre)
- Les articles supplémentaires au bon de production sans devis : ...
- Le bon de production
- Le bon de sortie
- Les factures : liste des factures liées au chantier
- Les factures récurrentes : liste des factures récurrentes liées au chantier
- Les notes de crédit : liste des notes de crédit liées au chantier

LES INFORMATIONS DU CHANTIER

On retrouve ici tout ce qui concerne directement le chantier :

- Check-lists
- Pointages
- Étapes du chantier (sous-statuts)
- Incidents chantier
- Visites (commerciales ou techniques supplémentaires)
- Visites chantiers : interventions des ouvriers pour réaliser le chantier

LES INFORMATIONS DE LA DEMANDE DO'FFRE

On retrouve ici tout ce qui concerne la demande d'offre à l'origine du chantier :

- Check-lists de la demande d'offre
- Devis
- Fichiers de la demande d'offre
- Photos de la demande d'offre (on verra plus tard comment les copier dans les photos du chantier, qui sont-elles, directement accessibles par les ouvriers via l'application)

LES INFORMATIONS DU SAV OU CONTRAT DE MAINTENANCE

Enfin, ici on retrouve les tâches de type SAV (elles sont aussi dans les tâches générales du chantier) et les contrats de maintenance qui sont liés à ce chantier.



CRÉER UN CHANTIER

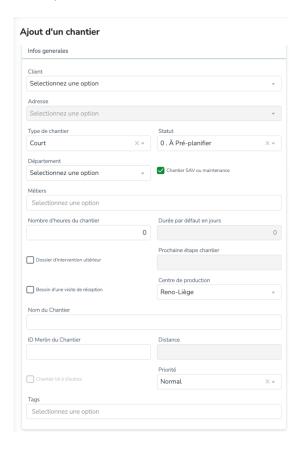
Pour créer un chantier, dans la majorité des cas, ce dernier est lié à une demande d'offre et une remise de prix gagnée.

SANS DEMANDE D'OFFRE

Mais il est aussi possible de créer un chantier qui n'est pas lié à une remise de prix. Pour se faire il suffit d'aller dans l'écrans liste « chantiers » via le menu de navigation de gauche et d'appuyer sur le bouton « Ajouter ». Ensuite, il faudra sélectionner le client pour lequel on veut créer le chantier, son adresse

de chantier, le département ainsi que le(s) métier(s) concerné(s).

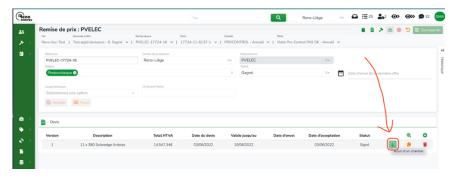




SUR BASE D'UNE DEMANDE D'OFFRE

Pour créer un chantier sur base d'une demande d'offre, il faut :

- Ouvrir la remise de prix où se trouve le devis signé et appuyer sur le bouton cône 🎍 situé au bout de la ligne du devis signé.





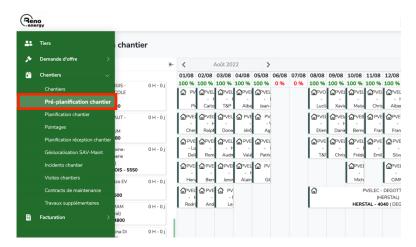
- Vérifier les informations du chantier qui apparaît à l'écran et sauvegarder.

PRÉPARER UN CHANTIER

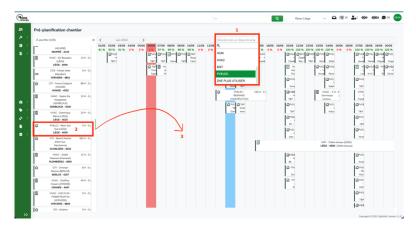
PRÉ-PLANIFIER UN CHANTIER (DATE PROVISOIRE)

Lorsqu'un chantier est créé **le département photovoltaïque** doit le pré-planifier. Ce chantier est donc présent dans la liste chantier avec le statut "0. A pré-planifier"

La pré-planification permet de donner au client une date prévisionnelle à long terme en fonction de la disponibilité dans notre planning théorique sans déjà attribuer une équipe en particulier. Les chantiers préplanifiés apparaîtront donc dans la planification en fonction de la semaine sélectionnée comme expliqué dans le chapitre suivant « PLANIFIER UN CHANTIER ».



- Sélectionner le bon département
- Sélectionner le chantier que l'on veut pré-planifier
- Drag & drop le chantier au jour souhaité



- Valider la date de début et la date de fin (par défaut la même) du chantier



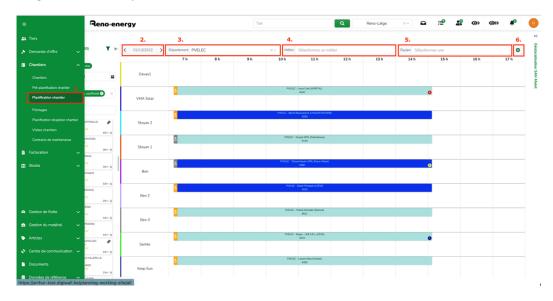
- Envoyer l'email : Une fois la date de pré-planification validée, le statut du chantier va passer en "1. A planifier" et un email en pop-up va apparaître avec un mail pré complété qu'il suffit de valider pour communiquer au client sa date de pré planification.



La date de pré-planification est disponible dans les « dates clés » du chantier. On y retrouve la date actuelle mais aussi la première date communiquée (si jamais celle-ci a été modifiée par la suite il est important de savoir ce qui avait été initialement communiqué au client)

PLANIFIER UN CHANTIER

Pour planifier le chantier, il faut utiliser l'écran de planification. Celui-ci est accessible via le menu latéral de gauche, dans la partie chantier « Planification chantier ». (1.)



Ensuite la première chose est de sélectionner le département pour lequel nous voulons planifier un chantier (3.).

Si on veut, on peut aussi filtrer par métier (4.). On peut également filtrer sur les équipes que l'on veut voir apparaître dans le chantier (5.) Dans les paramètres, on peut décider d'afficher les personnes dans le planning en « mode équipe » ou « personne », d'afficher le planning en mode « semaine » ou en mode jour (si on veut voir le détail des heures et d'afficher ou non les week-ends (6.)

Le bouton situé en haut à gauche du planning permet quant) lui de naviguer dans les semaines ou les jours (en fonction de la vue dans laquelle on est (2.)

La planification est séparée en trois parties principales qui vont être détaillées ci-dessous : le réservoir, le planning, la carte.

LE RÉSERVOIR

Dans le réservoir on retrouve tous les chantiers, les maintenances et les SAV.

Les trois boutons du dessus permettent d'afficher ou non certains **types d'interventions** à planifier.

Le champ présent en dessous permet de de sélectionner une **plage de date** pour les dates de pré-planification du chantier. Seuls les statuts préplanifiés dans ces dates (ainsi que ceux qui n'ont pas été préplanifiés afin de ne pas les oublier \rightarrow il faut aller dans la pré-planification leur donner une date) seront visibles dans le réservoir.

Le filtre sur le statut chantier : s'il est vide, cela veut dire qu'on veut voir les chantiers peu importe leur statut. Sinon en général on va privilégier les filtres afin de ne voir que ce qui nous intéresse.





Le filtre en dessous permet, lui, de filtrer les tuiles présentes dans le réservoir sur base du **nom du** client ou du chantier.

Au niveau des tuiles, les **dates de pré-planification** apparaissent par défaut en noir, si le chantier a une date de pré-planification prévue dans les trois prochains jours alors la date apparaît en orange et si la date de pré-planification est passée, alors elle apparaît en rouge.

Sur les tuiles apparaissent aussi les **caractéristiques articles**. Les caractéristiques articles sont des points d'attention reliés à des articles du devis ou des articles supplémentaires sans devis. Lorsque l'article est présent dans le chantier alors il apparaît sur la tuile. L'objectif est de mettre en avant une information facilitant la planification du chantier. On peut voir à quoi correspond la pastille de couleur en mettant sa souris dessus.

Le symbole présent en haut à droite sur la première tuile indique que le chantier est lié à un autre chantier. Il faudra donc y penser lorsque nous déciderons de planifier ce chantier.

La bar grise à expliquer

LE PLANNING

...

LA CARTE



FACTURATION

LES FACTURES

Il existe trois types de factures différentes dans Arthur : les factures libres liées à une tiers, les factures libres liées à un chantier ou les factures de chantiers liées à un devis. La réalisation des factures est, dans Arthur, similaire à celle des devis. Les explications faites plus haut peuvent donc vous aider.

FACTURES LIBRES - TIERS

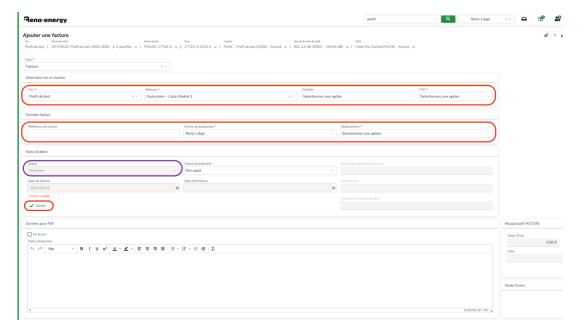
Pour réaliser une facture libre liée à un tiers, il faut d'abord se rendre sur la fiche de celui-ci. Ensuite dans les accordéons au bas de la fiche on retrouve un accordéon « facture » reprenant toutes les factures liées au tiers. Et un bouton + permettant de créer une nouvelle facture.



Voici la structure des champs d'une facture :

- **Tier**: nom du client
- Adresse de facturation
- Chantier : si la facture est liée à un chantier il faut le mentionner ici
- TVA
- Centre de production
- **Département** : une facture est toujours liée à un département
- **Données PDF** : champ texte libre qui permet d'écrire un message qui s'indiquera sur la facture au-dessus des lignes de la facture

Une fois tous ces champs encodés, on peut commencer à créer des lignes de facture.





Il existe quatre types de lignes que l'on peut ajouter dans une facture (comme dans un devis) :

- Articles de la base de donnée (DB)
- Articles libres
- **Chapitres**: ligne d'information **en gras**
- **Commentaires** : ligne d'information *en italique*

Si on veut modifier l'ordre des lignes, on peut le faire via le composant drag & drop présent dans la colonne de gauche du tableau des articles.

Une fois que les lignes ont été ajoutées, on peut valider la facture via le bouton « Valider » situé audessus des données pour PDF.



FACTURES LIBRES - CHANTIERS

Pour les factures libres liées à un chantier, le processus est identique mais il faut ici d'abord rentrer dans la fiche chantier et ensuite, dans les accordéons en bas de la fiche sélectionner le bouton « + » afin de créer une nouvelle facture.

Le processus de création de factures libres pour le chantier est similaire à celui des factures libres pour un tiers. La seule différence est que cette facture sera liée directement au chantier et donc au département de ce chantier.

FACTURES CHANTIERS LIÉES À UN DEVIS

Le type de factures le plus utilisé dans Arthur concerne les factures qui sont directement liées à un devis. Dans ce cas, les factures vont dépendre des « 9. Termes de paiements » qui sont paramétrables dans les données de référence.

TERMES DE PAIEMENT

Les termes de paiements correspondent aux différentes étapes de facturation de notre projet. Pour chaque terme de paiement on peut créer de une à n étapes de facturation. Chaque étape correspond à un pourcentage et un trigger. Les trigger peuvent être les suivants :

- Date de signature du devis
- Date de début du chantier
- Date de fin du chantier
- Changement de statut chantier : dans ce cas il faut déterminer le statut lié
- Manuel: aucun automatisme, tout est fait par l'utilisateur

Pour chaque tranche, on peut aussi déterminer si cette tranche est la « facture finale ». Pour une facture finale le logiciel va regarder tout ce qui a déjà été facturé pour ce chantier et ne facture que le reste. Cette facture doit donc toujours être la dernière facture du chantier.





« Valider et envoyer la facture », si ce paramètre est sélectionné, alors la facture ne sera pas créée en statut brouillon mais elle sera directement validée et envoyée par mail au client. Pour se faire, il faut aussi sélectionner le type d'email qui sera envoyé avec la facture.

FACTURATION DEPUIS LE CHANTIER

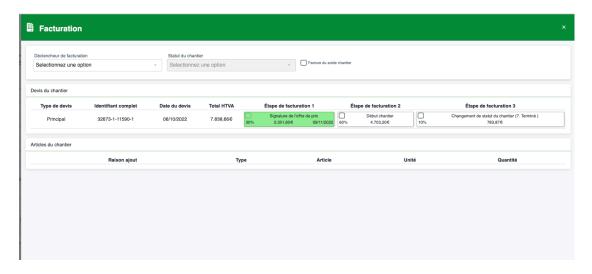
Dans l'écran du chantier, on retrouve en haut à droite un bouton « facturation » qui permet d'arriver sur un écran reprenant les différentes étapes de facturation du chantier.



Dans cet écran , on retrouve les différents devis (devis initial et devis supplémentaires) liés aux chantiers et les tranches de facturation qui en découlent ainsi que les articles ajoutés au chantier lors de sa réalisation et qui sont considérés comme « facturables »².

Lorsqu'une tranche a découlé sur une facture actuellement au statut « Brouillon » alors celle-ci apparaît en gris. Si cette tranche a découlé sur une facture qui est « Validée » , alors elle apparaît en vert dans l'écran.

Les boutons situés dans la partie supérieure de l'écran permettent de simuler les trigger défini dans les « 9. Termes de paiement » et donc de sélectionner une tranche à générer sur base d'un déclencheur du chantier. Le bouton « Facture du solde chantier » permet lui de facturer tout ce qui n'a pas encore été facturé dans le chantier. Il faut ensuite cliquer sur le bouton « Générer la facture » situé en bas à droite de la page.



Générer la facture

EDITION DES INFORMATIONS GÉNÉRALES DE LA FACTURE

Comme pour les factures libres, différents paramètres peuvent être modifiés dans une facture liée à un chantier : voir ce qui est expliqué précédemment.

Une facture peut avoir trois statuts différents :

- Brouillon : elle n'a pas encore de numéro comptable, peut être modifiée et supprimée
- **Validée** : elle a un numéro comptable, ne peut plus être modifiée et peut seulement être annulée par une note de crédit
- Annulée : est totalement annulée grâce à une note de crédit

² Cette notion est liée aux raisons d'ajout qui sont modifiables via le menu de gauche dans les « raisons d'ajout chantier »

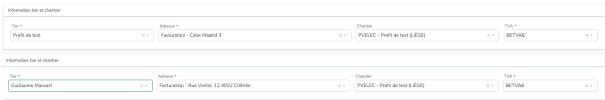


MODIFIER LE TIERS LIÉ À LA FACTURE

Depuis la facture, il est possible de modifier le tiers à qui est lié la facture et donc la personne qui va apparaître sur le PDF de la facture. Pour se faire, il faut changer le tiers via la liste déroulante située en haut à gauche de la facture. La facture restera donc cependant bien liée au chantier.



Exemple : ici chantier PVELEC – Profil de test (Liège) lié au client Profil de test. Si je change le tier et que je le remplace par Guillaume Massart, la facture reste bien liée au chantier PVELEC – Profil de test (Liège) mais ce sont bien les informations de Guillaume Massart qui apparaissent sur le PDF.



Votre facture

Facture n° : REL-22-12-03322 Date de la facture : 30/12/2022

Code client: 4 Adresse de chantier : Rue de Tilff 277 4000 LIÈGE

Référence(s) du/des devis : 17724-12-8225-1

Le client :

Guillaume Massart Rue Vieille, 12 4032 Chênée (Belgiqu TVA: B53923239340

EDITION DES LIGNES DE LA FACTURE

Dans les lignes de la facture, quatre types de lignes peuvent être ajoutées comme pour une facture libre : articles DB, articles, chapitres & commentaires .



Sur les lignes déjà présentes dans la facture car elles proviennent du devis ou des articles supplémentaires au bon de production ajoutés directement dans le chantier avec des raisons d'ajout facturables, il est possible de :

- Cacher les lignes dans le PDF: rendre la ligne invisible pour le client en cliquant sur l'œil vert qui devient dans ce cas rouge /!\ si la ligne mentionne un montant ce dernier sera pris dans le total du devis



- Historique des prix : Pour les articles DB, permet de facturer l'article sur base d'un prix passé de cet article. Cette fonctionnalité se trouve derrière les «...» situés en bout de ligne. Une fois dans l'écran il faut cocher la ligne reprenant le prix que l'on veut mettre dans la facture et sauvegarder en bas à droite.
- Supprimer une ligne





VALIDER UNE FACTURE

Pour valider une facture, il faut appuyer sur le bouton vert Valider . C'est à ce moment que la facture prendra un numéro dans la comptabilité. A partir de ce moment, le seul moyen de « supprimer » la facture est d'appuyer sur le bouton rouge Annuler . Cela créera une note de crédit d'un montant égal à celui de la facture et à partir de ce moment, cette tranche pourra de nouveau être facturée depuis l'écran facturation du chantier (elle sera en blanc).

LES NOTES DE CRÉDITS

Il existe deux types principaux de notes de crédit : les notes de crédit libres et les notes de crédit qui annulent totalement des factures.

Les notes de crédits peuvent être créées depuis la fiche tiers ou depuis la fiche chantier via l'accordéon « Notes de crédit »



Une note de crédit peut-être ou non liée à une facture. Le seul cas pour lequel une note de crédit est automatiquement liée à une facture est si celle-ci a été créée pour annuler totalement une facture comme expliqué dans la section précédente.

Les champs d'une note de crédit sont :

- Tier: nom du client
- Adresse de facturation
- Chantier : si la facture est liée à un chantier il faut le mentionner ici
- TVA
- Centre de production
- **Département** : une facture est toujours liée à un département
- Données PDF: champ texte libre qui permet d'écrire un message qui s'indiquera sur la facture au-dessus des lignes de la facture
- Lignes d'articles, de chapitres ou de commentaires

LES PAIEMENTS

CONNECTER SES COMPTES BANCAIRES

Arthur permet de réconcilier les paiements avec les factures envoyées depuis le logiciel. Pour se faire il faut lier ses comptes à Arthur via Ponto³. La procédure est la suivante :

merlin

³ https://myponto.com/fr

Description de la procédure

Une fois la procédure terminée, il vous suffit tous les jours d'appuyer sur les boutons « Forcer synchro » et « Réconciliation auto » dans l'onglet paiements .

🤣 Forcer synchro

🎉 Réconciliation auto

Si vos comptes ne sont plus synchronisés (et donc que vous ne voyez plus les nouveaux paiements), cliquez sur « Connectez mes comptes » dans l'écran « Comptes bancaires » afin de réinitialiser la procédure.

宜 Connecter mes comptes

SYNCHRONISER ET RÉCONCILIER AUTOMATIQUEMENT LES PAIEMENTS

...





RECONCILIER MANUELLEMENT UN PAIEMENT

...



LES RAPPELS DE PAIEMENT

Les rappels de paiements sont paramétrables depuis les « paramètres application ». On peut définir autant de tranches de rappels de paiement que l'on souhaite.

Pour chaque tranche de rappel de paiement, il faut déterminer :

- Le nombre de jours après l'étape précédente de rappel :pour la première tranche, cela correspond au nombre de jours après l'envoi de la facture
- Le nom du statut de paiement : ce nom viendra se rajouter à la liste des statuts de paiement de base (Non payé, partiellement payé, payé) et sera présent dans l'écran liste des factures afin de pouvoir trier celles-ci
- Le type d'email à envoyer: un type d'email et un modèle d'email doivent être créés dans les données de références du logiciel, c'est cet email qui, s'il est spécifié s'enverra automatiquement lors du passage de la facture dans le statut de rappel de paiement déterminé. Tips: il est important de mettre le contexte « facture » au type d'email afin que le pdf de la facture original se joigne bien automatiquement au mail de rappel envoyé

Sur l'écran d'édition des factures vous trouvez un champ « Date pivot facture » ce champ indique la prochaine date à laquelle la facture, si elle n'est pas passée en statut payée, passera au prochain rappel de paiement.

Afin que les rappels de paiement, ne s'envoient pas

LES FACTURES RÉCURRENTES

En plus des factures traditionnelles, il est possible de créer deux types de factures récurrentes dans Arthur :

- **Des factures récurrentes normales** : facture qui se crée de manière régulière suivant une période de temps déterminée (mensuelle, trimestrielle, semestrielle ou annuelle).
- **Des domiciliations** : ce n'est pas une facture mais un document stipulant au client que son compte sera débité à ce jour conformément à la domiciliation bancaire établie

Pour se faire, plusieurs champs sont à compléter :

- Première date de création
- Dernière date de création
- Périodicité
- Domiciliation?
- Validation et envoi auto ou non ? : même principe que pour les factures traditionnelles, soit création de la facture dans la liste des brouillons soit génération, validation et envoi automatique.

Le type d'email à envoyer pour les factures récurrentes tradionnelles et les domiciliations est à déterminer dans par centre de production dans la rubrique « facture » de ce dernier.



TÂCHES

INFORMATIONS GÉNÉRALES

L'objectif des tâches est de faciliter l'organisation du travail des utilisateurs d'Arthur et de pouvoir suivre ce dernier sur leurs différents projets ou de manière transversale à ceux-ci. Pour se faire, il existe deux catégories de tâches :

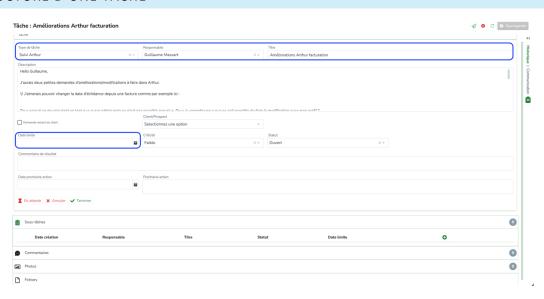
- Les tâches « libres »
- Les tâches liées à une demande d'offre ou un chantier

Les tâches peuvent être paramétrées depuis les données de références dans les rubriques « 7. Types de tâches » et « 7. Modèles de tâches ».

Un type de tâche correspond à une nouvelle sorte de tâche sélectionnable dans la liste en fonction de son contexte (tous, demande d'offre, chantier).

Un modèle de tâche correspond lui à une série de paramètre automatique que peut prendre la tâche en fonction de contexte (centre de production, département) qui seront décrits dans la structure de la tâche.

STRUCTURE D'UNE TÂCHE



La structure d'une fiche tâche standard est la suivante :

- Type de tâche *: liste de valeurs définies dans les paramètres permettant de classifier la tâche
- Titre de la tâche * : champ texte libre
- **Description** : champ texte libre
- **Date limite *** : date pour laquelle la date doit être clôturée
- **Criticité** : priorité de la tâche (faible, moyen, élevé)
- **Responsable *** : personne qui doit réaliser la tâche
- **Client/ prospect** : si la tâche est liée à un client il faut sélectionner le client et ensuite sa demande d'offre ou son chantier
- Date de prochaine action
- Prochaine action : étape permettant d'avancer dans la réalisation de la tâche
- Statut : ouvert, en attente, terminé avec échec, terminé avec succès
- **Sous-tâches** : liste de tâches qui sont liées à cette tâche. La réalisation de cette tâche dépend de la réalisation des tâches qui lui sont liées
- Fichiers : liste de fichiers liés à la tâche
- Photos : liste de photos liées à la tâche
- Commentaires



NOTIFICATIONS LIÉES AUX TÂCHES

Afin de vous informer de l'évolution des tâches, différents types de notifications ont été mis au point dans Arthur. Ces notifications sont accessible depuis le bouton situé en haut à droite de votre écran.





Les différents types de notifications sont les suivants :

- Lorsqu'une tâche vous est assignée
- Lorsque le statut d'une tâche que vous avez assigné à quelqu'un évolue
- Lorsqu'une tâche qui vous est assignée à atteint sa date limite mais n'est pas clôturée
- Lorsqu'une tâche que vous avez assignée à quelqu'un à atteint sa date limite mais n'est pas clôturée

TÂCHES LIBRES

Comme mentionné ci-dessus, il existe deux types de tâches dans Arthur. Les tâches libres correspondent à des tâches qui ne sont pas liées à des clients/projets. Ces tâches sont transversales à l'organisation et sont uniquement créables via les deux boutons situé en haut à droite de l'écran.



Le bouton de gauche « **Mes tâches** » : il reprend la liste de toutes les tâches pour lesquelles vous êtes responsables (c'est à vous de réaliser la tâche), que ce soit des tâches que vous vous êtes assignés ou des tâches créées par d'autres personnes pour vous.

Le bouton de droite « Mes tâches déléguée» : il reprend la liste de toutes les tâches que vous avez créées et pour lesquelles vous n'êtes pas responsable (c'est à quelqu'un de réaliser la tâche).

Dans ces deux écrans listes, vous retrouvez en haut à droite un bouton « Ajouter » vous permettant de créer une nouvelle tâche.



TÂCHES LIÉES À UNE DEMANDE D'OFFRE OU UN CHANTIER

L'autre type de tâches présent dans Arthur sont les tâches liées à une demande d'offre ou un chantier. Ces tâches sont liées au déroulement du projet et son par conséquent accessible via les deux boutons mentionnés précédemment mais également directement via les accordéons de la fiche tiers et de la fiche chantier. Toutes les tâches d'un client sont visibles sur la fiche « tiers » mais elles ne peuvent pas être créées depuis cette fiche, c'est une rubrique uniquement consultative.





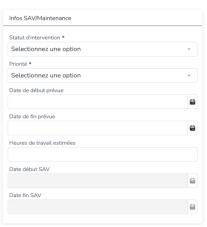
TÂCHES NORMALES

Ces tâches sont identiques aux tâches libres décrites ci-dessus. La seule différence c'est qu'elles sont, ici, directement créées depuis une demande d'offre ou un chantier.

TÂCHES DE TYPE SAV → AVEC INTERVENTION

En plus des champs traditionnels prévus dans une tâche, les tâches de type SAV reprennent différentes informations liées à la planification d'une intervention. En effet, l'objectif de ces tâches est de se comporter presque, comme une mission de chantier. Elle a donc :

- Un statut d'intervention (même que chantier)
- Une date de pré-planification (date de début prévue et date de fin prévue)
- Des visites chantiers (à planifier depuis l'écran de planification chantier)
- Des devis supplémentaires
- Des articles supplémentaires
- Un bon de production
- Des bons de sortie





Ces tâches apparaissent donc également dans l'écran de planification chantier afin de pouvoir être planifiées. Pour se faire il faut activer le bouton Visite SAV dans l'écran de planification chantier. Les visites apparaissent alors dans le réservoir en fonction des statuts filtrés. Les tuiles sont reconnaissables via le mot SAV inscrit dans leur barre latérale de gauche.



Afin de déterminer qu'une tâche se comporte de la sorte, il faut cocher la case « se comporte comme un SAV » présent dans le type de tâche qui se trouve dans l'écran liste « 7. Types de tâches » des données de références.



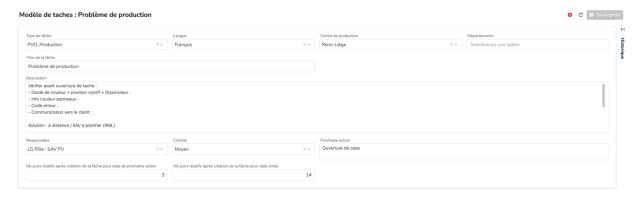


AUTOMATISMES

Lorsqu'un type de tâche est lié à un contexte de demande d'offre ou de chantier, il est possible de déterminer des automatismes de création basés sur le passage d'un statut à un autre. En effet, dans l'écran d'édition du type de tâche qui se trouve dans l'écran liste « 7. Types de tâches » des données de références, il est possible de choisir : le contexte de la tâche et le statut de la demande d'offre ou du chantier durant lequel la tâche doit se créer.



Si ces informations sont mentionnées, dans ce cas, une tâche sera créée automatiquement. Dans le modèle vous pouvez déterminer, en fonction du contexte, différentes informations afin qu'elles soient prises directement en compte lors de la création de la tâche : responsable, date limite, titre, ...





COMMUNICATIONS CLIENTS



BASE DE DONNEES ARTICLES

Toute la gestion de la base de données articles d'Arthur se fait via la rubrique DB articles situés dans la section articles de la navigation générale située dans le menu latéral gauche.



CRÉER DES ARTICLES

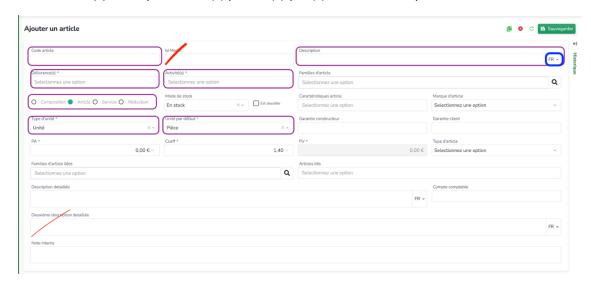
Deux méthodes sont possible pour créer des articles dans la base de données d'Arthur :

- Création manuellement : si vous avez peu d'articles à créer
- Import via fichier Excel : lorsque vous devez créer beaucoup d'articles

CRÉATION MANUELLE

Pour créer un article, il faut appuyer sur le bouton « Ajouter » dans l'écran liste DB articles. Une fois dans la fiche article, les champs obligatoires à remplir avant de sauvegarder une première fois sont les suivants :

- **Code article** * = référence unique de l'article
- **Description *** = nom de l'article qui peut être encodé en multi-langue
- Type d'unité * = Unité, surface, temps, longueur, ...
- **Unité par défaut *** = Pièce, forfait, heure, minute, m, m2, m3, mc, ...
- Type * = article, composition ou service
- **Délivrance** * = interne, externe ou fournisseur
- Activité(s) * = département(s) pour le(s)quel(s) l'article est disponible



En plus de ces champs obligatoires, différents champs peuvent être complétés :

- Familles d'articles4 : arborescence permettant de retrouver plus facilement les articles pour réaliser les devis. Un article peut être présent dans plusieurs familles/arborescences
- Articles liés & familles d'articles liés⁵

⁵ Permet de faire apparaître automatiquement l'article lorsque les articles ou familles d'articles qui lui sont liées apparaissent dans le devis, voir explication plus détaille dans la section <u>Articles & familles d'articles liés</u>



⁴ Il faut que la famille d'article existe déjà, voir explications dans la section <u>Familles d'articles</u> du manuel utilisateur Familles d'article | Fournisseur /ECOSTAL/PANNEAUX/SUNPOWER ♠ (01 Matteriel PV/PANNEAUX/SUNPOWER ♠ (22 NPANNEAUX/SUNPOWER ♠ (23 NPANNEAUX/SUNPOWER ♠ (24 NPANNEAUX/SUNP

- **Mode de stock**⁶ : stock, stock de fond ou pas en stock
- Marque d'article
- Type d'article (modèle)
- Garanties (constructeur et client)
- Est obsolète ? : dans ce cas l'article ne peut plus être utilisé dans les devis
- Compte comptable : compte dans lequel l'article sera exporté pour la comptabilité

Une fois que ces étapes sont faites-vous pouvez sauvegarder. Ensuite en fonction du type d'article que vous voulez créer différentes informations sont à compléter.

ARTICLES NORMAUX

Une fois les informations principales complétées, il faut compléter le prix de l'article. Pour se faire il faut ouvrir l'accordéon prix et quantité par fournisseur et indiquer :

- Quantité à partir de*: Quantité minimum que l'on peut vendre (si quantité en dessous dans le devis alors prix forfaitaire: prix forfait = Qmin * Pmin)
- PA*
- Coef*
- PV*
- Fournisseur : fournisseur auprès duquel on a ce prix
- Ref fournisseur : référence de l'article chez ce fournisseur
- Prix par défaut automatiquement coché si un seul prix

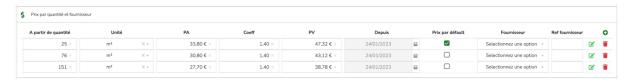


- Conditionnements : pas utilisé
- Articles composés : compositions dans lesquelles cet article est repris
- État du stocks
- **Fichiers**: fiches techniques de l'article qui seront envoyées avec le devis



ARTICLES AVEC PRIX DÉGRESSIFS

Dans Arthur, il est possible de définir des prix dégressifs pour un article. Un article avec prix dégressif est un article pour lequel, en fonction de la quantité vendue dans le devis, le prix unitaire diminue. Pour se faire il suffit d'appuyer sur le bouton plus dans l'accordéon prix par quantité pour ajouter une nouvelle quantité et répéter l'opération autant de fois qu'il n'y a de niveaux de prix.



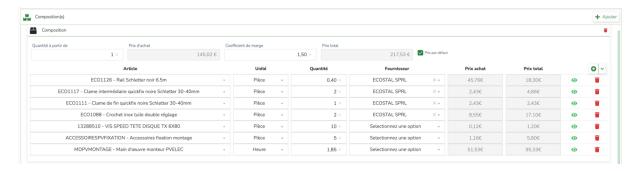
⁶ Les modes de stock seront expliqués plus en détails dans la section <u>stocks</u>



COMPOSITIONS

Les compositions sont des types d'articles composées de plusieurs articles de la base de donnée. Les compositions sont les articles vendus au client dans le devis mais derrière la vente de ceux-ci, on retrouve plusieurs articles. Les compositions sont automatiquement mises à jour dès que le prix d'un article qui la compose varie. `

Ci-dessous, un exemple de composition pour la pose d'un panneau photovoltaïque :



Pour ajouter un article à la composition il suffit d'appuyer sur le bouton plus et d'ensuite rechercher l'article souhaité via son code ou son nom dans la liste.

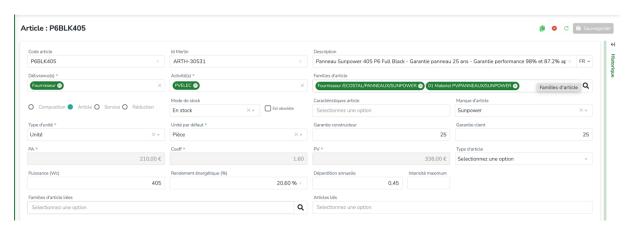
Il est également possible de créer des prix dégressifs en fonction des quantités pour une composition. Pour se faire, une fois que la première quantité est complété, on appuyer sur le bouton ajouter et celleci se duplique et peut alors être modifiée.

Tips : Une fois qu'on a mis tous les articles dans la composition, on peut établir la marge (coefficient de marge) et ensuite sauvegarder afin que le calcul du prix de vente final puisse se faire.

PARTICULARITÉS DES ARTICLES PHOTOVOLTAÏQUES

Pour les articles photovoltaïques, certaines informations supplémentaires doivent être remplies pour compléter les devis spécifiques photovoltaïques :

- Puissance (Wc)
- Rendement énergétique (%)
- Déperdition annuelle
- Intensité maximum





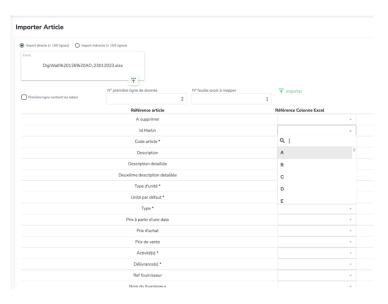
IMPORT EXCEL

Voici la procédure à suivre afin d'importer des articles dans Arthur via fichier Excel :

- Dans l'écran liste DB articles, appuyer sur le bouton : T Import articles
- Appuyer sur le bouton afin de télécharger le fichier Excel présent dans votre ordinateur
- Ensuite sélectionner si votre fichier fait plus ou moins de 150 lignes, cela aura un impact sur la manière dont l'import sera fait : en direct ou en tâche de fond



- Matcher le colonne de votre fichier Excel (à droite) avec les informations de l'articles dans Arthur (à gauche). Les champs obligatoires sont mentionnées par un *. Voici les champs⁷:
 - **Code article*** = référence unique de l'article
 - **Description** = nom de l'article
 - **Description détaillée** = description ajoutée au nom de l'article dans les devis
 - Type d'unité* = Unité, surface, temps, longueur, ...
 - **Unité par défaut*** = Pièce, forfait, heure, minute, m, m2, m3, mc, ...
 - **Type*** = Article, composition, service
 - **Date** = date du jour
 - **Prix d'achat** = prix d'achat de l'article au format nombre
 - **Prix de vente** = prix de vente de l'article au format nombre
 - Activité(s)* = département dans lequel se trouve l'article. Si plusieurs séparer par « , »
 - Délivrance(s)* = Interne, externe, fournisseur
 - **Ref fournisseur** = référence de l'article chez votre fournisseur
 - **Nom du fournisseur** = si vous voulez préciser le fournisseur principal lié à cet article
 - Family 1= arborescence permettant de retrouver facilement les articles dans les devis
 - **Family 2** = arborescence de deuxième niveau permettant de retrouver facilement les articles dans les devis



Appuyer sur le bouton Import

⁷ Exemple: panneau Sunpower 405: code = SP405 / description = panneau sunpower 405 / description détaillée = fabriqué en Allemagne, garantie constructeur 25 ans, 89% d'efficacité après 30 ans / Type unité = unité / unité par défaut = pièce / type = article / activité = PVELEC / Délivrance = fournisseur / Ref FRN = SPFBLK405 / Nom FRN = SunPower / Fam 1 = Matériel / Fam 2 = Panneaux / Fam 3 = Sunpower / Fam 4 = Full Black



METTRE À JOUR DES ARTICLES

DIRECTEMENT DEPUIS LA FICHE ARTICLE

Afin de modifier des articles, il est possible de le faire directement la fiche article en modifiant les informations souhaitées, tels que : le prix, le nom, les fiches techniques ou autre.

Afin de modifier un prix, il faut :

- Cliquer sur l'accordéon prix par quantité et fournisseur
- Cliquer sur le crayon «ajouter prix à partir d'une date »



- Encoder votre nouveau prix et la date à partir de laquelle il sera actif et ensuite sauvegarder. (c'est aussi ici que vous pouvez l'historique des prix de votre article)



VIA FICHIER EXCEL

Similaire à la création d'article mais dans ce cas, seuls les champs expliqués dans la section création via fichier Excel sont nécessaires.

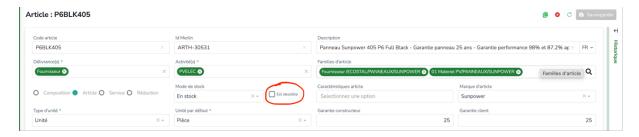
Tips: Pour mettre à jour des articles en se basant sur une nouvelle liste de prix d'un fournisseur, le plus simple est d'exporter la base de données articles existantes en ne sélectionnant que les colonnes nécessaires pour refaire l'import (un conseil créer une vue enregistrée en public avec ces colonnes et avant l'export ne filtrer que sur le(s) département(s) qui vous intéresse(nt)). Ajouter ensuite une colonne avec la date du jour et deux colonnes pour les nouveaux prix. Dans celles-ci, faites une recherche verticale (RECHERCHEV dans Excel) dans le fichier de votre fournisseur sur base de la référence fournisseur afin de trouver les nouveaux prix et ensuite il ne vous reste plus qu'à appliquer votre marge habituelle et importer ce nouveau fichier. Ci-dessous, un exemple de vue faite pour cet export avec les colonnes nécessaires.





SUPPRIMER DES ARTICLES

Si un article est au moins utilisé dans un devis, il n'est plus possible de le supprimer du logiciel. Afin qu'il ne soit plus disponible pour la réalisation de devis, il suffit de le mettre « obsolète »



Si vous aviez par hasard créé un article non voulu et non utilisé vous pouvez le supprimer en le sélectionnant dans la liste article, en cochant la checkbox au début de la ligne et dans ce cas une poubelle rouge apparaît en haut à droite de l'écran et vous permet de supprimer cette article. Si vous souhaitez sélectionner plusieurs articles consécutifs il vous suffit de cocher la première checkbox en maintenant CTRL + SHIFT et en cliquant ensuite sur le dernier article à sélectionner.



LES FAMILLES D'ARTICLES

Ce sont des catégories d'articles qui permettent de classer les articles afin de créer une arborescence pour la réalisation des devis. Voir la section <u>devis</u> pour mieux comprendre comment fonctionnent les familles dans les devis.

Pour créer des familles, deux méthodes sont possibles :

- En les créant manuellement dans la section famille d'articles du menu latéral de gauche : dans ce cas vous allez devoir créer un par un chaque niveau de la famille et pour chacun (sauf pour le plus haut niveau) mentionné son parent⁸.
- Via un import Excel : toutes les familles créées sur base de l'import d'un article existent ensuite directement dans le logiciel (ce qui peut faciliter la création de celles-ci)

Tips1 : si vous importez une même référence article (code article) avec une nouvelle arborescence de famille alors l'article en question sera désormais disponible via ces deux arborescences.

Tips2 : si vous souhaitez que certaines parties de l'arborescence de familles ne soit pas visible pour les commerciaux, il suffit de cocher cette case.



⁸ Par exemple je veux créer ma structure de familles pour mon panneau sunpower 405. Je vais créer un premier niveau *matériel*. Ensuite un deuxième niveau *panneaux* qui aura pour parent *matériel*. Puis un troisième niveau *sunpower* qui aura pour parent *panneaux*.



CARACTÉRISTIQUES D'ARTICLES

Afin de créer des caractéristiques articles, il faut aller dans la section dédiée dans le menu latéral de gauche et ensuite appuyer sur le bouton ajouter. Les caractéristiques peuvent être multilingues et il faut déterminer la couleur du texte car il apparaîtra ensuite dans la planification chantier.



Une fois les caractéristiques créées, elles peuvent être ajoutées directement sur la fiche article.



Attention, pour les compositions, les caractéristiques sont celles des articles qui la composent.

Lorsqu'un chantier sera créé, tous les articles présents dans le devis initial et les devis supplémentaires vont se retrouver dans le bon de production et si parmi eux certains ont des caractéristiques articles, ces caractéristiques seront visibles depuis la tuile de ce chantier dans l'écran de planification chantier.



Il est également possible de filtrer les chantiers sur base de ces caractéristiques comme expliqué dans la partie consacrée au <u>planning chantier</u>.

LES ARTICLES LIÉS

Les articles liés permettent d'ajouter automatiquement des articles dans un devis lorsqu'un article spécifique y est ajouté. Il existe deux types d'articles liés :

- Les articles liés : dans ce cas, si sur l'article j'ai indiqué des articles liés, lorsque j'ajoute un de ces articles au devis alors l'article en question vient automatiquement dans la même quantité
- Les familles d'articles liées: même principe mais au lieu de la lier uniquement à des articles je le lie directement à des familles et donc si j'ajoute un article faisant partie de cette famille, alors il sera automatiquement ajouté.



Si un article possédant des articles lié est déjà dans le devis alors il ne sera pas rajouté en plus⁹.

⁹ Par exemple, un article A a comme articles liés les articles B, C et D. Dans ce cas, si j'ajoute l'article C au devis, l'article A sera automatiquement ajouté. Mais si ensuite j'ajoute l'article B, il ne se passe rien. C'est le même mécanisme pour les familles.



STOCKS



Le module de stock se compose de 3 modules principaux (bons de commande, bons de sortie et état de stocks) ainsi que d'un écran liste qui ne sert dans un premier temps qu'au débugage éventuel de cette nouvelle fonctionnalité et à un écran de configuration des entrepôts.

LES ENTREPÔTS

Afin de pouvoir commencer à utiliser le module de gestion de stocks, il faut configurer les entrepôts et ce, dans chaque centre de production. Dans la liste d'entrepôt de chaque centre de production, il y a par défaut un stock « Transit ». Ce dernier ne peut être supprimé car il est utilisé pour les bons de commandes directement livrés sur chantier.

Afin de créer un nouvel entrepôt, il faut appuyer sur le bouton de l'écran. Il faut ensuite déterminer :

- Le nom de l'entrepôt
- L'adresse de l'entrepôt

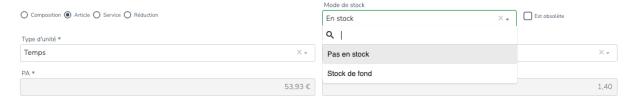
Une fois que l'entrepôt est sauvegardé, il est possible de déterminer les différents emplacements de l'entrepôt et de les ordonner grâce aux i situé en début de ligne (drag & drop).



LES TYPES DE GESTION DE STOCK

Il existe dans Arthur trois types de gestion de stocks qui sont configurables dans la fiche article :

- Les articles en stock
- Les articles en stock de fond : articles pour lesquels on gère les stocks mais pas de manière précise pour chaque. chantier
- Les articles pas en stock : pour ces articles, aucun mouvement n'existe dans Arthur



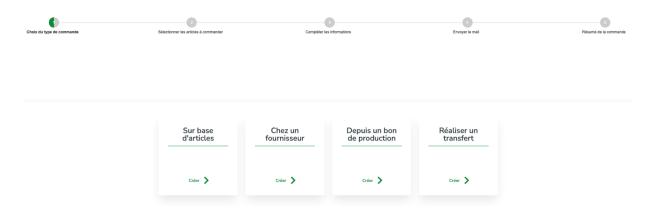


BONS DE COMMANDE

Depuis l'écran liste des bons de commande, en appuyant sur le bouton Houten, vous arrivez sur l'écran suivant. Celui-ci vous permet de choisir le type de bon de commande que vous voulez faire :

- Sur base d'articles
- Chez un fournisseur
- Depuis un bon de production
- Réaliser un transfert

Pour sélectionner le type de bon de commande que vous voulez effectuer, cliquer sur une des quatre zones.

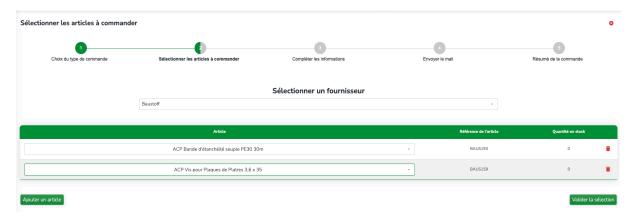


BONS DE COMMANDE SUR BASE D'ARTICLES OU CHEZ UN FORUNISSEUR

Les bons de commande sur base d'articles ou chez un fournisseur sont très similaires. En effet la différence entre les deux concerne simplement la première étape du process.

Pour les bons de commande sur base d'articles la première étape consiste en la sélection de tous les articles que l'on souhaite commander. Ensuite, s'ils n'ont qu'un fournisseur connu alors il est automatiquement sélectionné. S'il y en a plusieurs, il faut alors choisir le bon pour chaque article avant de passer à l'étape suivante (étape 3 du process).

Pour les bons de commande chez un fournisseur, il faut tout d'abord sélectionner le fournisseur et ensuite les <u>articles commandables sont exclusivement ceux liés à ce dernier lors de la première étape.</u>



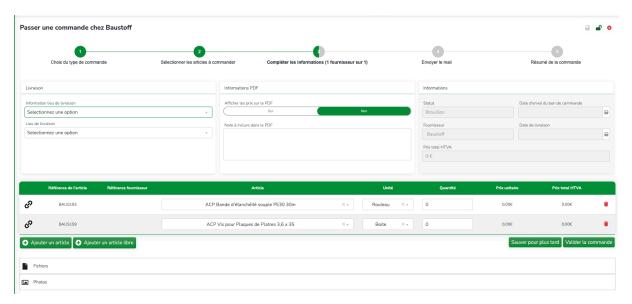


Ensuite, dans l'écran suivant, il faut compléter toutes les informations du bon de commande :

- Type de livraison
- Lieu de livraison
- Prix affiché sur le PDF?
- Note introductive PDF (texte libre à destination du fournisseur)

Le bouton Ajouter un article lié au fournisseur.

Le bouton Permet, lui, d'ajouter tous les articles présents dans la DB articles.



Ensuite, le PDF se génère automatiquement et vous arrivez dans l'écran d'envoi de l'email. Le fichier PDf se trouve automatiquement dans les fichiers et sera donc présent en pièce jointe de l'email.

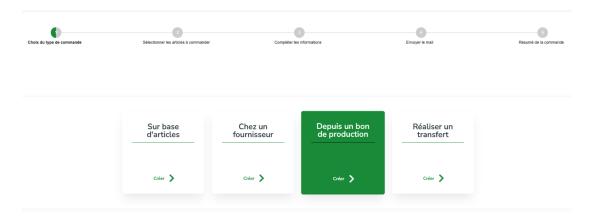
Les symboles en début de ligne indiquent que l'article est un article lié au fournisseur ou que c'est un article libre non lié à ce fournisseur en particulier.



BONS DE COMMANDE CHANTIER (DEPUIS UN BON DE PRODUCTION)

Il est aussi possible de créer un bon de commande directement lié aux besoins d'un chantier. Actuellement, il est obligatoire de se rendre dans la liste des bons de commande de sélectionner ajouter et ensuite de choisir « Bon de commande depuis un bon de production ». Il faut ensuite choisir le chantier lié et tous les articles présents dans le bon de production vont venir automatiquement s'ajouter.





Le bon de commande est ensuite accessible depuis la liste des bons de commande et depuis l'accordéon « Bons de commande » du chantier Dans un deuxième temps, un bouton sera ajouté directement depuis l'accordéon « bons de production ».



Un bon de commande chantier occasionne, lorsqu'il est reçu, un bon de réception dans un stock de transit et simultanément un bon de sortie en direction du chantier.

BONS DE COMMANDE INTERNE (DEMANDE DE TRANSFERT)

Le dernier type de bon de commande concerne les bons de commande interne qui correspondent à des demandes de transfert (entre dépôts d'un même centre de production ou entre centres de production).



1 ^{ère} étape	choisir un centre de production
2 ^{ème} étape	sélectionner les articles que l'on souhaite commander et choisir l'entrepôt où doit
	avoir lieu la livraison
3 ^{ème} étape	envoi de l'email et du bon de commande

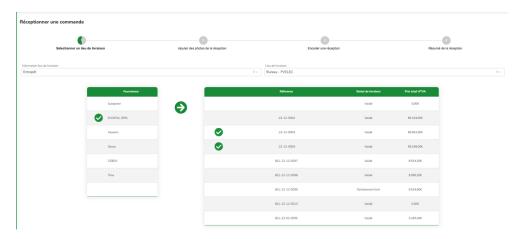
Une fois que le demande de transfert est terminée, elle se retrouve dans la liste des bons de sortie de l'autre centre de production et le magasinier doit donc, si la demande de transfert est validée, sortir le bon. Il faudra ensuite encoder une réception comme expliqué dans la section suivante.



BONS DE RÉCEPTION

Pour réceptionné une commande, il y a deux méthodes possibles :

La première méthode consiste à appuyer sur le bouton Réception d'une commande depuis l'écran liste des bons de commande. Ensuite, vous devez choisir l'entrepôt ou le chantier lié à la commande. Vous devez sélectionner le fournisseur et une liste des commandes en cours qui doivent être livrés apparaîtra ensuite et il faudra choisir la ou les commandes que vous souhaitez réceptionner.



Ensuite, vous pouvez ajouter une photos ou un scan du bon de livraison si vous le possédez (il sera également possible de le faire plus tard).

L'étape suivante concerne l'encodage de la réception. La quantité reçue est par défaut égale à la quantité commandé ou à la quantité commandée et pas encore livrée si une première réception a déjà été effectuée.

Si un article ne sera finalement pas livré, vous pouvez appuyer sur la croix pour l'annuler. Vous pouvez également ajouter un article supplémentaire à votre commande via le bouton ajouter.

Chaque article doit être mis dans une localisation afin de pouvoir être réceptionné. Par défaut c'est la localisation avec le plus d'articles similaires qui sera sélectionnée et elle sera vide si l'article n'est présent nulle part dans votre stock.

La deuxième méthode consiste, elle, à d'abord sélectionner une commande et à ensuite appuyer sur le bouton Réceptionner. C'est ensuite le même process que décrit ci-dessus qui aura lieu.





BONS DE SORTIE

Les bons de sortie peuvent être libres ou liés à des chantiers. La troisième sorte de bons de sortie sont les bons de sortie qui font suite à une demande de transfert de la part d'un autre centre de production ou entrepôt.

Les bons de sortie peuvent avoir trois statuts :

- A préparer
- Préparé (aucun mouvement de stock n'a lieu et on peut « rentrer le matériel »)
- Sorti



BONS DE SORTIE CHANTIER



Pour créer un bon de sortie chantier sur base d'un bon de production, il faut, dans la fiche chantier appuyer sur le bouton Générale bon de sortie présent dans l'accordéon bon de production. Le bon de sortie à préparer apparaît ensuite dans l'accordéon bons de sortie de la fiche chantier et sera également accessible depuis l'écran liste des bons de sortie utilisé par le magasinier.



Tous les articles (pas les services ni les réductions) du bon de production se retrouvent dans le bon de sortie. Les articles avec une croix sur une boîte signifie qu'ils ne sont pas géré en stock et les articles avec une croix au -dessus d'une boite ouverte signifie que ceux-ci sont gérés en stock de fond.



Il faut déterminer de quel entrepôt sortirons les articles présents dans le bon de sortie.



Pour chaque article, s'il est en quantité supérieure à un, il faut indiquer de quel emplacement il sort.





Afin de pouvoir sortir le matériel, il faut choisir l'équipe ou l'ouvrier à qui le matériel a été donné. Dans cette liste on retrouve uniquement les équipes/ouvriers qui ont une visite de chantier planifiée.



Lorsque la quantité sortie est différente de la quantité présente dans le bon de production, il faut justifier l'origine de cette différence.

Si un article est ajouté au bon de sortie, sa quantité sera automatiquement ajoutée aux articles supplémentaires au bon de production sans devis afin que les responsables du chantier soient au courant de cette différence et que celle-ci puisse être, ou non, répercutée sur la facture finale du client.

BONS DE SORTIE LIBRE



Ces bons de sortie correspondent la plupart du temps à une sortie de matériel faite pour un ouvrier mais qui n'est pas liée à un chantier par exemple, je souhaite donner une boîte de 500 clous à un ouvrier.

BONS DE SORTIE INTERNE (TRANSFERT)

Ce bon de sortie n'est pas sélectionnable, il ne peut avoir lieu que lorsqu'un autre centre de production ou entrepôt en a fait spécifiquement la demande. Dans ce cas, le bon de sortie est présent dans l'écran liste des bons de sortie en statut « A préparer »



LES ECRANS LISTES



GESTION DES PARAMETRES DU LOGICIEL



